

Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Band 72

Qualitative Analyse der digitalen Auskunft an
Hochschulbibliotheken – eine Untersuchung am Beispiel
der DigiAuskunft

Ina Breuer

Dezember 2013

Fachhochschule Köln

Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften

Institut für Informationswissenschaft

Entstanden als Masterthesis im Studiengang MALIS (Master in Library and Information Science)

Betreuerin: Prof. Dr. Inka Tappenbeck

Breuer, Ina

Qualitative Analyse der digitalen Auskunft an Hochschulbibliotheken – eine Untersuchung am Beispiel der DigiAuskunft.

Köln: Fachhochschule Köln,

Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften,

Institut für Informationswissenschaft, 2013

(Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft; 72)

ISSN (elektronische Version) 1434-1115

Die Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft berichten über aktuelle Forschungsergebnisse des Instituts Informationswissenschaft der Fachhochschule Köln. Veröffentlicht werden sowohl Arbeiten der Dozentinnen und Dozenten als auch herausragende Arbeiten der Studierenden. Die Kontrolle der wissenschaftlichen Qualität der Veröffentlichungen liegt bei der Schriftleitung.

Jeder Band erscheint in elektronischer Version (über unsere Homepage:

<http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/arbeitspapiere.php>).

Fachhochschule Köln

Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften

Institut für Informationswissenschaft

Claudiusstr.1 D-50678 Köln

Tel.: 0221/8275-3376, Fax: 0221/3318583

E-Mail: schriftenreihe@fbi.fh-koeln.de

Schriftleitung: Prof. Dr. Hermann Rösch, Susanne Röltgen

© FH Köln 2013

ABSTRACT (DEUTSCH)

Obwohl Bibliotheken verstärkt Auskunftsservices anbieten, nehmen ihre Zielgruppen sie oftmals noch nicht als Informationsdienstleister wahr. In der vorliegenden Arbeit werden über 2000 Anfragen analysiert, die Kunden per E-Mail oder Webformular an den Auskunftsverbund DigiAuskunft gerichtet haben. Neben den Auskunftsarten und der fachlichen Einordnung wird untersucht, von welchen Nutzergruppen sie stammen, wie sie sich zeitlich verteilen und wie viele Fragestellungen sich im Rahmen der Kooperation für eine Weiterleitung an den Verbund eignen. Auf der Grundlage der Auswertungen werden Erkenntnisse über die Informationsbedürfnisse der Kunden hergeleitet. Diese bilden den Ausgangspunkt für eine abschließende Erarbeitung von Handlungsempfehlungen, die Bibliotheken zur Optimierung ihres Informationsdienstes nutzen können, damit sie den Ansprüchen ihrer Zielgruppen bestmöglich gerecht werden.

ABSTRACT (ENGLISCH)

Although libraries increasingly offer information services, their target groups often do not perceive them as information service providers. This paper analyses more than 2000 requests which clients addressed at the cooperative digital reference service DigiAuskunft via e-mail or web form. Requests are classified according to the type of the required information, which area of expertise they derive from, which user groups they were sent by and at which times they were mostly sent. It is also analyzed how many questions are best suited to be forwarded to the network in the context of the cooperation. On the basis of the evaluation, conclusions concerning the information needs of the clients are determined. These conclusions finally lead to procedure recommendations which libraries can employ to optimize their information services in order to meet their clients' demands in the best possible manner.

Schlagwörter: Auskunftsverbund, DigiAuskunft, Digitale Auskunft, Hochschulbibliothek, Informationsbedarf, Informationsdienst

INHALTSVERZEICHNIS

1	EINLEITUNG	1
2	DIGITALE AUSKUNFT AN HOCHSCHULBIBLIOTHEKEN	3
2.1	Bibliothekarischer Informationsdienst	3
2.2	Hochschulbibliotheken als Informationsdienstleister	4
2.3	Ansprüche der Kunden	6
2.4	Digitale Auskunft	9
2.5	Auskunftsarten	13
2.6	Eignung der digitalen Auskunftsformen E-Mail und Webformular für bestimmte Auskunftsarten	16
3	DIGITALE AUSKUNFT IM VERBUND	18
3.1	Auskunftsverbünde	18
3.2	Die DigiAuskunft	20
4	VORGEHENSWEISE UND METHODIK DER ANALYSE	22
4.1	Zusammensetzung der Stichprobe	22
4.2	Datenerfassung und -aufbereitung	23
4.3	Auswertungsverfahren	24
4.3.1	Auskunftsarten	24
4.3.2	Fachgebiete	28
4.3.3	Nutzergruppen	30
4.3.4	Saisonales Aufkommen	32
4.3.5	Aufkommen nach Wochentagen	32
4.3.6	Tageszeitliches Aufkommen	32
4.3.7	Eignung für eine Weiterleitung an den Verbund	33
5	AUSWERTUNGSERGEBNISSE	35
5.1	Auswertung nach Auskunftsarten	35
5.1.1	Auswertung nach Auskunftsarten – Gesamt	35
5.1.2	Auswertung nach Auskunftsarten – Orientierungsfragen	36
5.1.3	Auswertung nach Auskunftsarten – Bibliographische Fragen	38
5.1.4	Auswertung nach Auskunftsarten – Sachfragen	39
5.2	Auswertung nach Fachgebieten	40
5.3	Auswertung nach Nutzergruppen	42
5.4	Auswertung nach saisonalem Aufkommen	44
5.5	Auswertung des Aufkommens nach Wochentagen	45
5.6	Auswertung nach tageszeitlichem Aufkommen	46
5.7	Auswertung der Eignung für eine Weiterleitung an den Verbund	48
5.8	Zusammenfassung der Ergebnisse	48

6	INTERPRETATION DER ERGEBNISSE	50
6.1	Rückschlüsse auf den Informationsbedarf von Kunden	50
6.2	Folgerungen für den Handlungsbedarf der Bibliotheken	52
7	FAZIT	57
8	LITERATUR- UND QUELLENVERZEICHNIS	59

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Arten des bibliothekarischen Informationsdienstes	3
Abbildung 2: Asynchrone und synchrone Formen der digitalen Auskunft	11
Abbildung 3: Ablauf einer Anfrage an die DigiAuskunft	20
Abbildung 4: Erfassungsweise der Auswertungen in Microsoft Excel	23
Abbildung 5: Absolute Häufigkeiten der Auskunftsorten	35
Abbildung 6: Relative Häufigkeiten der Orientierungsfragen	36
Abbildung 7: Relative Häufigkeiten der bibliographischen Fragen	38
Abbildung 8: Relative Häufigkeiten der Sachfragen	39
Abbildung 9: Absolute Häufigkeiten von Angaben zu Fachgebieten in Anfragen	40
Abbildung 10: Relative Häufigkeiten der Fachgebiete	41
Abbildung 11: Absolute Häufigkeiten von Angaben zu Nutzergruppen in Anfragen	42
Abbildung 12: Relative Häufigkeiten der anfragenden Nutzergruppen	43
Abbildung 13: Saisonale Verteilung der Anfragen	44
Abbildung 14: Anfrageaufkommen nach Wochentagen	45
Abbildung 15: Verteilung der DigiAuskunfts-Anfragen auf zweistündige Zeitintervalle	46
Abbildung 16: Relative Häufigkeiten von Anfragen für zweistündige Zeitintervalle	47
Abbildung 17: Eignung von Auskunftsfragen für eine Weiterleitung an den Verbund	48

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1:	Eignung digitaler Auskunftsförmn für verschiedene Auskunftsarten	17
Tabelle 2:	Kategorien für die Auswertung nach Auskunftsfarten	25
Tabelle 3:	Erste Ebene der Regensburger Verbundklassifikation	29
Tabelle 4:	Personengruppen, von denen die DigiAuskunft genutzt wird	31
Tabelle 5:	Zweistündige Zeitintervalle für die Auswertung des tages- zeitlichen Aufkommens von Auskunftsfragen	33

1 EINLEITUNG

Hochschulbibliotheken wollen als Informationsdienstleister wahrgenommen werden, doch stellt sich dies im Internetzeitalter als besondere Herausforderung dar. Anstatt Bibliotheken und ihre Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, wird selbst im wissenschaftlichen Rechercheprozess vielfach freien Suchmaschinen der Vorzug gegeben. Die Annahme, das World Wide Web halte alles Nötige und Wissenswerte bereit und jeder könne alle Informationen mit den gängigen Tools problemlos auffinden, führt dazu, dass qualitativ hochwertige Ressourcen, wie Bibliotheken sie bereithalten, vielfach außer Acht gelassen werden. Um diesem Missstand zu begegnen, bemühen Bibliotheken sich, neben weiteren Angeboten auch den Informationsdienst ins Blickfeld ihrer Zielgruppen zu rücken. Es kommen vermehrt digitale Auskunftformen zum Einsatz, die es den Kunden¹ ermöglichen sollen, zeit- und entfernungsunabhängig ihre Fragen zu stellen und auf diesem Weg kompetente Beratung zu erhalten. Um Dienstleistungen möglichst bedarfsgerecht gestalten zu können, müssen Kenntnisse über die Ansprüche und Bedürfnisse der tatsächlichen und der potentiellen Benutzer in Erfahrung gebracht werden. Daher werden im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit Auskunftsfragen analysiert, die im Jahr 2012 bei acht Hochschulbibliotheken über den Auskunftsverbund DigiAuskunft eingegangen sind. Hieraus können Erkenntnisse über den Informationsbedarf von Kunden gewonnen und schließlich Handlungsempfehlungen für Hochschulbibliotheken zur Verbesserung des Informationsdienstes hergeleitet werden.

Die Kapitel 2 und 3 dienen zunächst dazu, theoretische Grundlagen herauszustellen und wesentliche Begriffe der Thematik zu umreißen. Es wird auf den bibliothekarischen Informationsdienst im Allgemeinen sowie auf Hochschulbibliotheken als Informationsdienstleister und die Ansprüche ihrer Kunden eingegangen. Im Weiteren findet eine Auseinandersetzung mit der digitalen Auskunft statt. Dabei wird detailliert auf die Auskunft per E-Mail und Webformular eingegangen. Nach einer Darstellung der verschiedenen Auskunftsarten, und einer Erläuterung, wie sie voneinander abgegrenzt werden können, wird untersucht, für welche Fragestellungen E-Mail und Webformular sich besonders eignen. Anschließend erfolgt eine Einführung in die Thematik der digitalen Auskunft im Verbund. Neben allgemeinen Informationen zu derartigen Kooperationen wird die vom Hochschulbibliothekszentrum NRW (hbz) gehostete DigiAuskunft vorgestellt. Das vierte Kapitel widmet sich einer Erläuterung der Vorgehensweise und Untersuchungsmethodik bei der Auswertung der DigiAuskunfts-Anfragen. Es werden die Zusammensetzung der Stichprobe sowie deren Erfassung und Aufbereitung im Vorfeld der Auswertungen beschrieben. Anschließend erfolgt eine Vorstellung der für die Analysen jeweils relevanten Kriterien in-

¹ Im Verlauf der Arbeit werden der einfacheren Lesbarkeit halber durchgängig maskuline Formen von Personenbezeichnungen verwendet.

klusive ihrer Begründung und Operationalisierbarkeit. Diese Kriterien umfassen die Arten der Auskunftsfragen, die betroffenen Fachgebiete, die die DigiAuskunft nutzenden Personengruppen sowie die zeitliche Verteilung von Anfragehäufigkeiten im Hinblick auf Monate, Wochentage und Tageszeiten. Des Weiteren wird überprüft, wie viele der eingegangenen Auskunftsfragen grundsätzlich so formuliert sind, dass sie sich für eine Weiterleitung an andere Verbundbibliotheken eignen. Im fünften Kapitel werden die Ergebnisse der vorgenommenen Auswertungen präsentiert. Zahlreiche graphische Darstellungen in Form von Diagrammen dienen dabei der besseren Verständlichkeit. Das sechste Kapitel der Arbeit umfasst die Interpretation der Ergebnisse. Zunächst werden mittels der aus den Auswertungen gewonnenen Erkenntnisse Rückschlüsse auf den Informationsbedarf von Bibliothekskunden gezogen, um darauf aufbauend Folgerungen für den Handlungsbedarf der Bibliotheken herzuleiten, damit diese ihren Informationsdienst zielgruppengerecht optimieren können. Ein Fazit mit Ausblick rundet die Arbeit ab.

Während viele praktische Untersuchungen im Bezug auf digitale Auskunftsdienste eher die Qualität der Antworten und die Kundenzufriedenheit mit den Services in den Blick nehmen,² geht die vorliegende Arbeit von den Fragen der Nutzer aus und ermittelt hierüber, wo besondere Informationsbedürfnisse liegen und somit eventuelle Schwachstellen in der Bibliotheks- und Informationskompetenz ausgemacht werden können. Entsprechend liegen für die Auswertungen ausschließlich die Anfragetexte der Kunden und keine hierauf versendeten Antworten der Bibliotheken vor.

Die verwendete Literatur stammt fast ausschließlich aus dem Bibliotheks- und Informationsbereich. Es wurden zahlreiche englischsprachige Quellen benutzt, da die Auseinandersetzung mit dem bibliothekarischen Informationsdienst im anglo-amerikanischen Bereich bereits weiter fortgeschritten ist als in Deutschland.³

Ein besonderer Dank gilt den Ansprechpartnern im hbz, Frau Nannette Heyder und Herrn Peter Mayr, die sich sehr um die Ermöglichung der vorliegenden Masterarbeit bemüht haben, Herrn Michael Nelißen als behördlichem Datenschutzbeauftragten sowie den Hochschulbibliotheken, die ihre DigiAuskunfts-Anfragen des Jahres 2012 für die im Rahmen dieser Arbeit durchgeführten Auswertungen zur Verfügung gestellt haben. Dies sind im Einzelnen: Die Universitäts- und Landesbibliothek Bonn, die Hochschulbibliothek der Fachhochschule Dortmund, die Universitätsbibliothek Kaiserslautern, die Hochschulbibliothek der Fachhochschule Köln, die Hochschulbibliothek der Hochschule Niederrhein, die Universitätsbibliothek Potsdam, die Universitätsbibliothek Siegen und die Universitätsbibliothek Wuppertal.

² Vgl. Pomerantz; Luo 2006, S. 352.

³ Vgl. Rösch 2003a, S. 113.

2 DIGITALE AUSKUNFT AN HOCHSCHULBIBLIOTHEKEN

2.1 Bibliothekarischer Informationsdienst

Der bibliothekarische Informationsdienst⁴ kann zunächst in die direkte und die indirekte Variante sowie in spezielle Sonderformen gegliedert werden. Der direkte Informationsdienst ist durch einen unmittelbaren Kontakt zum Kunden gekennzeichnet, wobei wiederum der aktive, der passive und der funktionale Informationsdienst sowie die Vermittlung von Informationskompetenz unterschieden werden. Während beim passiven Auskunftsdienst die Initiative in Form einer Anfrage vom Kunden ausgeht, wendet die Bibliothek sich beim aktiven Auskunftsdienst mit zusammengestellten Informationen an ihre Benutzer. Funktionale Informationsdienstleistungen bieten einen deutlichen Mehrwert: Die zur Verfügung gestellten Informationen werden hier intensiv aufbereitet und verdichtet. Die Vermittlung von Informationskompetenz schließlich zielt darauf ab, methodische Kenntnisse der Informationssuche zu verbreiten und Fähigkeiten im Umgang mit Rechercheergebnissen zu schulen.

Der indirekte Informationsdienst umfasst alle Hintergrundtätigkeiten, die als Voraussetzungen für eine erfolgreiche Leistungserbringung im Auskunftsbereich erforderlich sind. Des Weiteren existieren auch Sonderformen des Informationsdienstes, die sich an Zielgruppen mit speziellen Bedürfnissen richten.⁵

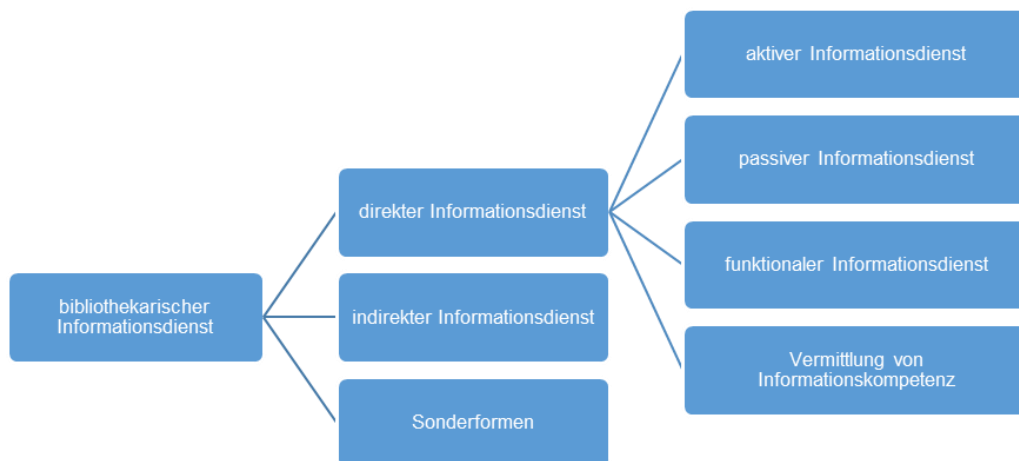


Abb. 1: Arten des bibliothekarischen Informationsdienstes

⁴ Als Synonym kann auch die Bezeichnung „Auskunftsdienst“ verwendet werden, vgl. Lewe 1999, S. 12.

⁵ Vgl. Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 237 ff.

Die ersten Kapitel dieser Arbeit behandeln ausschließlich den passiven Auskunftsdienst, da die über die DigiAuskunft eingegangenen Anfragen, deren Analyse im Kapitel 5 dargestellt wird, diesem zuzuordnen sind. Erst das Kapitel 6 berücksichtigt auch die anderen Formen, indem beispielsweise Handlungsempfehlungen zur Optimierung des gesamten gegenwärtig realisierten Informationsdienstes ausgesprochen werden.

2.2 Hochschulbibliotheken als Informationsdienstleister

Hochschulbibliotheken richten ihre Dienstleistungen primär an der Hochschule aus, der sie angegliedert sind, um Forschung und Lehre zu unterstützen. Somit bilden die Studierenden und Hochschulmitarbeiter ihre Hauptzielgruppen. Darüberhinaus können sie aber auch von sonstigen Interessierten genutzt werden. So tragen Hochschulbibliotheken zur Informationsversorgung des lokalen und regionalen Umfeldes bei.⁶ Plassmann et al. nennen in einem weit gefassten Begriffsverständnis die großen Aufgabenbereiche, in denen Informationsdienstleistungen erbracht werden: „Sammeln“, „Bewahren“, „Ordnen oder Erschließen“, „Bereitstellen oder Benutzen“ und „Vermitteln“⁷.

Da es bislang nicht gelungen ist, den Begriff „Dienstleistung“ eindeutig abzustecken und in der Literatur sogar in Frage gestellt wird, ob hierfür jemals eine eindeutige Definition formuliert werden könne,⁸ überträgt sich die Problematik auf den Begriff der Informationsdienstleistung. Hinzu kommt, dass auch für den Begriff „Information“ je nach Kontext unterschiedliche Verständnisweisen auszumachen sind.⁹ Diese Schwierigkeit kann im Rahmen der vorliegenden Arbeit aber nicht weiter verfolgt werden und so sollen gemäß Plassmann et al. unter Informationsdienstleistungen „Potenziale, Prozesse und Produkte [zu verstehen sein], die eingesetzt werden mit dem Ziel, den Informationsbedarf Dritter zu decken“¹⁰.

Traditionell lag der Schwerpunkt deutscher Bibliotheken eher in der Bestandsorientierung als in der Auskunftstätigkeit,¹¹ welche zum Aufgabenbereich „Vermitteln“ zählt. Während beispielsweise in den USA, aber auch in Großbritannien, Skandinavien und den Niederlanden die bibliothekarische Auskunft schon früh an Bedeutung gewann, setzte das Interesse hierfür in Deutschland erst in der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts zögerlich ein und befindet sich auch heute noch in seiner Entwicklungsphase.¹² Klostermann identifiziert die zunehmende Auseinandersetzung mit der Thematik im Rahmen von studentischen Abschlussarbeiten und fachlichen Veröffent-

⁶ Vgl. Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 88.

⁷ Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 220.

⁸ Vgl. Kleinaltenkamp 2001, S. 40.

⁹ Vgl. Case 2002, S. 40.

¹⁰ Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 216.

¹¹ Vgl. Heinrich 1997, S. 256; Rösch 2003a, S. 113.

¹² Vgl. Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 232 f.

lichungen im Bereich des Bibliothekswesens als Indikator für eine erhöhte Aufmerksamkeit an Auskunftsdienstleistungen.¹³

Viele Bibliotheken scheinen Kunden- und Serviceorientierung inzwischen als selbstverständlich zu betrachten,¹⁴ doch hat sich dies noch nicht flächendeckend im Bewusstsein der Zielgruppen festgesetzt. So sprechen verschiedene Autoren an, dass Bibliotheken bislang nicht als umfassende Informationsdienstleister wahrgenommen würden und ein Großteil gestellter Auskunftsfragen sich ausschließlich auf die Benutzung beziehe.¹⁵ Rösch geht zudem darauf ein, dass die Erwartungen von Kunden an die Bibliotheken immer noch gering seien und eine „entsprechende Auskunftskultur erst noch wachsen [müsse]“¹⁶. Diese niedrige Erwartungshaltung wirkt sich bei Informationsdienstleistungen besonders gravierend aus, da Konsumenten die Qualität erbrachter Leistungen nicht unmittelbar überprüfen oder messen können und daher ihr Vertrauen in die Hochwertigkeit eine wichtige Voraussetzung für die spätere Zufriedenheit mit dem Ergebnis darstellt.¹⁷

Simon hält fest, dass viele Hochschulangehörige zwar die Hochschulbibliotheken nutzten, deren Auskunftsangebote hingegen nicht in Anspruch nahmen.¹⁸ Dies deckt sich mit den Ergebnissen einer Befragung, die vom Bundesministerium für Bildung und Forschung im Jahr 2000 bei der Sozialforschungsstelle Dortmund in Auftrag gegeben wurde.¹⁹ Demnach recherchierten fast 80% aller in die Studie einbezogenen Hochschullehrer elektronische wissenschaftliche Informationen im Internet, der größte Teil von ihnen griff dabei aber auf gängige Suchmaschinen anstatt auf bibliothekarische Angebote zurück. Auch eine mehrere Jahre später von der Universitäts- und Landesbibliothek Münster durchgeführte Untersuchung ließ den Stellenwert von Suchmaschinen im wissenschaftlichen Rechercheprozess erkennen.²⁰ Bibliotheken sind – sogar bei der Suche nach bibliographischen Informationen – für viele Studierende das letzte Mittel der Wahl.²¹ Die Annahme, dass auf Grund der wachsenden Produktion und Verfügbarkeit von Informationen jeder das Benötigte am besten selbst finden könne, führt dazu, dass Bibliotheken bei der Informationssuche allgemein kaum wahrgenommen werden, obwohl gerade diese Informationsflut einen gesteigerten Unterstützungsbedarf begründet.²²

¹³ Vgl. Klostermann 2007, S. 26.

¹⁴ Vgl. Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 219.

¹⁵ Vgl. Mayr 2008, S. 83; Rösch 2007, S. 197.

¹⁶ Rösch 2003b, S. 6.

¹⁷ Vgl. Krüger 2007, S. 124.

¹⁸ Vgl. Simon 2006, S. 370.

¹⁹ Vgl. Elektronische Information in der Hochschulausbildung 2001, S. 27.

²⁰ Vgl. Poll 2004, S. 64.

²¹ Vgl. Ortoll-Espinet; González-Teruel; Gilabert-Ros 2010, S. 153.

²² Vgl. Scherger 2008, S. 8; Daniel 2007, S. 106; Putz 2004, S. 63.

Die generell sinkende Zahl an Interaktionen an Auskunftsplätzen von wissenschaftlichen Bibliotheken ist kein valider Faktor für einen ebenfalls gesunkenen Beratungsbedarf von Studierenden und Wissenschaftlern bei Fragen der Informationssuche und -beschaffung.²³

Doch nicht nur auf der Benutzerseite sollte möglichst zeitnah ein Wandel angestoßen werden. Auch die bibliothekarischen Auskunftsstellen sind weiterhin in der Pflicht, ihre Angebote auszubauen, ihren Informationsdienst strukturiert zu planen und zu organisieren²⁴ und ihre Dienstleistungen transparent an die jeweiligen Zielgruppen zu kommunizieren.²⁵ Nicholas / Herman empfehlen, dass Bibliothekare als Informationsspezialisten nicht verschreckt reagieren, sondern die von Informationsbedürfnissen geprägte Stimmung ausnutzen und sich entsprechend unverzichtbar machen sollten.²⁶

2.3 Ansprüche der Kunden

Der grundsätzlich „steigende Informationsbedarf in Forschung, Wissenschaft und Bildung“²⁷ im Zeitalter der Informationsgesellschaft würde eigentlich einen enormen Aufschwung der Bibliotheksnutzung vermuten lassen. Im Kapitel 2.2 wurde aber bereits erläutert, dass viele potenzielle Bibliothekskunden nur geringe Erwartungen in die Leistungen dieser Institutionen setzen und meist andere Informationsquellen bevorzugen. Besonders vor dem Hintergrund zunehmender Konkurrenz auf dem Informationsmarkt²⁸ ist es daher von Bedeutung, dass Bibliotheken sich mit den Ansprüchen auseinandersetzen, die an einen komfortablen Zugang zu benötigten Informationen gestellt werden.

Zunächst sollte der bibliothekarische Informationsdienst den Kunden möglichst niedrigschwellig angeboten werden. Lee / Hayden / MacMillan beschreiben, dass insbesondere Studierende die Nutzung des passiven Informationsdienstes als Eingeständnis eigener Unfähigkeit empfinden und befürchten, dass ihre Fragen als nicht angemessen betrachtet werden könnten.²⁹ Daher greifen viele Benutzer gerne auf anonyme Auskunftsangebote zurück.³⁰

Insgesamt kann festgestellt werden, dass die Anforderungen der Kunden stark gestiegen sind. Eine der Ursachen hierfür wird beispielsweise in der zunehmenden Bemühung von Unternehmen um ihre Zielgruppen vermu-

²³ Christensen 2008, S. 48.

²⁴ Vgl. Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 233.

²⁵ Vgl. Rösch 2007, S. 200; Georgy; Nothen 2006, S. 241 f.; Krüger 2007, S. 131.

²⁶ Vgl. Nicholas; Herman 2009, S. 13 f.

²⁷ Steinberg, Winkler 2007, S. 107.

²⁸ Vgl. Daniel et al. 2006, S. 558; Chowdhury 2002; S. 259; Putz 2004, S. 62.

²⁹ Vgl. Lee; Hayden; MacMillan 2004, o. S.

³⁰ Vgl. Nilsen 2006, S. 93.

tet,³¹ welche zu einer Gewöhnung an ein erhöhtes Serviceniveau führt. Die Routine in der Benutzung unkompliziert zu bedienender Suchmaschinen, welche eine vermeintliche Informationssicherheit suggerieren,³² begründet außerdem die Erwartung einfach umzusetzender Rechercheprozesse. Bibliothekskunden besitzen kein Interesse daran, sich mit unübersichtlichen Katalogen, komplexen Systematiken oder ausgefeilten Suchstrategien zu beschäftigen,³³ sondern wollen in erster Linie ihren konkreten Bedarf decken.

Die Hektik des Arbeitsalltags verlangt zunehmend von jedem einzelnen, bei Bedarf schnell und auf unkomplizierte Art und Weise Antwort auf seine Fragestellungen zu erhalten.³⁴

Für den Auskunftsdienst ist also zunächst von Bedeutung, dass die richtigen Informationen grundsätzlich verfügbar sind und im nächsten Schritt auch vermittelt werden – und das, obwohl die Kunden häufig nicht explizit nach dem fragen, was sie wirklich suchen³⁵ oder gar selbst nicht wissen, welche Information sie genau benötigen.³⁶ Um den Benutzeransprüchen gerecht zu werden, sollte daher – evtl. nach einem Auskunftsgespräch – nicht nur der offensichtlich artikuliert, sondern der tatsächliche Informationsbedarf gedeckt werden, da so ein Mehrwert geschaffen werden kann, den Suchmaschinen nicht zu bieten vermögen.³⁷ Des Weiteren ist die Form, in der eine Information zur Verfügung gestellt wird, zunehmend wichtig. Während früher hauptsächlich Bücher als Informationsträger gefragt waren,³⁸ haben inzwischen vor allem Studierende, aber auch viele sonstige Kunden, ihre Präferenz auf elektronische Volltexte gelegt, welche eine komfortable Weiterverarbeitung ermöglichen.³⁹ Der Wunsch nach digitalen Ressourcen korreliert auch mit der Forderung nach räumlicher Unabhängigkeit. Kunden möchten nicht mehr darauf angewiesen sein, das Bibliotheksgebäude aufsuchen zu müssen. Besonders im universitären Umfeld wird immer häufiger erwartet, die Services der Bibliothek über das Internet nutzen und benötigte Informationen am eigenen Schreibtisch abrufen zu können.⁴⁰ Neben der steigenden Anzahl an Internetanschlüssen kommen auch vermehrt mobile Endgeräte wie Smartphones und Tablet-PCs zum Einsatz,⁴¹ welche flexible

³¹ Vgl. Dickhaus 2000, S. 13.

³² Vgl. Rösch 2003a, S. 113.

³³ Vgl. Hutter 2008, S. 1; Daniel 2007, S. 105.

³⁴ Weilenmann 2004, S. 317.

³⁵ Vgl. Katz 1992b, S. 50.

³⁶ Vgl. Sträter 1991, S. 40.

³⁷ Vgl. Rösch 2007, S. 197.

³⁸ Vgl. Sauer; Ulrich 1998, S. 1.

³⁹ Vgl. Elektronische Information in der Hochschulausbildung 2001, S. 27, S. 29; Daniel 2007, S. 105.

⁴⁰ Vgl. Müllenbruck 2001, S. 216; Poll 2004, S. 60; Putz 2004, S. 66.

⁴¹ Vgl. Czajka 2011, S. 717.

Nutzungsmöglichkeiten eröffnen und räumliche Grenzen noch mehr verschwimmen lassen.

Informationssuchende wollen möglichst rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche vom heimischen PC aus oder via Notebook in weltweit bereitgestellten Informationsangeboten recherchieren und dabei auch professionelle Auskunftsservices in Anspruch nehmen.⁴²

Damit sprechen Schmidt / Tappenbeck auch die nächste Facette der Kundenerwartungen an: Neben der räumlichen Flexibilität gewinnt die zeitliche immer mehr an Bedeutung. Benötigte Informationen sollen möglichst sofort zur Verfügung stehen.⁴³ Die Bindung an Öffnungs- und Servicezeiten von Bibliotheken wird in der Informationsgesellschaft als lästig empfunden, und ein Rund-um-die-Uhr-Angebot zunehmend geschätzt.

Die Ansprüche steigen – doch wie weit sind die Kunden auch bereit, deren Erfüllung zu finanzieren? Gemäß einer Umfrage unter Wissenschaftlern an deutschen Hochschulen kann diese Frage folgendermaßen beantwortet werden:

Für Auskunfts- und Beratungsdienste, in hohem Maße auch für Alerting-Dienste, wird Kostenfreiheit erwartet. Für Lieferung von Information an den Arbeitsplatz dagegen ist eine gewisse Zahlungsbereitschaft vorhanden.⁴⁴

Bereits 1996 stellte Mittler sechs Forderungen an eine idealtypische Informationsversorgung auf, die die Ansprüche der Kunden in knapper Form zusammenfassen. Demnach

bekommt man als Benutzer

1. alles, was man braucht;
2. alles, wie man es braucht;
3. alles, wann man es braucht;
4. alles, wohin man es braucht;
5. mehr, als man weiß;
6. alle veröffentlichten Informationen im freien Zugriff.⁴⁵

⁴² Schmidt; Tappenbeck 2004, S. 801.

⁴³ Vgl. Rösch 2004a, S. 309.

⁴⁴ Poll 2004, S. 71.

⁴⁵ Mittler 1996, S. 259.

2.4 Digitale Auskunft

Grundsätzlich sind vielfältige Bestrebungen von Bibliotheken erkennbar, die beschriebenen Ansprüche der Kunden in steigendem Maße zu berücksichtigen, um so eine höhere Akzeptanz für die angebotenen Dienstleistungen zu erfahren.⁴⁶ Während der Wunsch nach räumlicher Unabhängigkeit vom Bibliotheksgebäude in Ansätzen bereits mit der Einführung der telefonischen Auskunft erfüllt werden konnte,⁴⁷ bieten neue Technologien noch weitaus mehr Möglichkeiten, „auf das geänderte Informationsverhalten der Benutzer einzugehen und [...] Services dort anzubieten, wo auch die Benutzer sind – im Web“⁴⁸. An diesem Punkt setzt die digitale Auskunft⁴⁹ an. Hierunter werden Auskunftsdienstleistungen verstanden, die auf Computertechnologie basieren und über das Internet betrieben werden.⁵⁰

In der Literatur finden sich einige charakteristische Leistungsmerkmale der digitalen Auskunft, die sich mit den beschriebenen Kundenbedürfnissen weitgehend decken, z. B.:

- Abholen des Benutzers an seinem Einstiegspunkt der Informationssuche: Im World Wide Web;
- räumliche Unabhängigkeit;
- erhöhte zeitliche Flexibilität, kompetente Beratung ggf. „just in time“;
- Möglichkeit zu individueller Vermittlung von Informationskompetenz;
- Gewährleistung von Anonymität (teilweise).⁵¹

Nicht zuletzt die sonstigen elektronischen Angebote einer Bibliothek wie OPAC, E-Books, E-Journals und Datenbanken machen auch digitale Auskunftsangebote unumgänglich,⁵² denn nur wenn Letztere zur Verfügung stehen, können Kunden die genannten Ressourcen ortsungebunden nutzen und sich stellende Fragen unmittelbar äußern.

⁴⁶ Vgl. Simon 2006, S. 368; Härkönen 2003, S. 101.

⁴⁷ Vgl. Kern 2004, S. 2.

⁴⁸ Putz 2004, S. 81.

⁴⁹ Als Synonyme werden in der Literatur auch Bezeichnungen wie „virtuelle Auskunft“, „elektronische Auskunft“, „Internet Auskunftsdienste“, „Digital Reference“, „Online-Reference“, „Remote Reference“ u. ä. verwendet. Vgl. IFLA Richtlinien Digitale Auskunft, S. 1; Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 249 f.; Christensen 2008, S. 11; Rösch 2003a, S. 114.

⁵⁰ Vgl. IFLA Richtlinien Digitale Auskunft, S. 1; Hilpert; Gillitzer 2007, S. 57.

⁵¹ Vgl. Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 250; Rösch (2004a), S. 308 f.; Nilsen 2006, S. 93.

⁵² Vgl. Christensen 2008, S. 12; Albrecht 2006, S. 606 f.; Kwon 2006, o. S.

Wichtig für die Nutzer ist die Möglichkeit, über verschiedenste Kommunikationskanäle, je nach Bedarf und individuellen Wünschen, ihr Informationsdefizit zu formulieren und durch die Antwort eines Bibliothekars so schnell wie möglich zu beheben.⁵³

Auch wenn die Wirtschaftlichkeit digitaler Auskunftsdienstleistungen umstritten ist,⁵⁴ sollten Bibliotheken sich der Marketingwirkung derartiger Angebote bewusst sein. Pomerantz / Luo erläutern, dass mit Hilfe dieser Services nicht nur die Zufriedenheit der gegenwärtigen Benutzer sichergestellt werden kann, sondern sich auch die Möglichkeit bietet, neue Kundengruppen zu gewinnen.⁵⁵ Zudem stellt sich die Frage, ob einzelne Bibliotheken sich überhaupt langfristig dem Trend digitaler Angebote verschließen könnten, ohne letztlich gegen die Konkurrenz auf dem Informationsmarkt zu verlieren. Plassmann et al. bezeichnen es als besondere Aufgabe der Hochschulbibliotheken, „Informationsdienstleistungen zu entwickeln und zu erproben, die auf den jeweils aktuellen medialen und technischen Innovationen aufbauen“⁵⁶.

Wichtig ist, dass dem kompletten Informationsdienst eine schlüssige Planung zu Grunde liegt. Die digitale Auskunft sollte nicht als Ersatz, sondern als sinnvolle Ergänzung zur konventionellen konzipiert werden.⁵⁷ Ein konsistentes Portfolio aller angebotenen Auskunftsdienstleistungen erfordert auch die Regelung von Arbeitsabläufen, Verantwortlich- und Zuständigkeiten sowie von Beantwortungsmodalitäten. Die bloße Platzierung einer E-Mail-Adresse auf der Bibliothekshomepage reicht nicht aus, um bereits von digitaler Auskunft zu sprechen.⁵⁸

Grundsätzlich wird zwischen asynchronen und synchronen Formen der digitalen Auskunft unterschieden. Asynchrone Kommunikation ist durch eine zeitliche Verzögerung der Beiträge gekennzeichnet, synchrone findet hingegen in Echtzeit statt. Die folgende Abbildung zeigt die digitalen Auskunftsformen, mit denen die Literatur sich verstärkt auseinandersetzt. In der Praxis sind vereinzelt weitere anzutreffen, beispielsweise per SMS, Weblog oder Microblogging.⁵⁹

⁵³ Härkönen 2003, S. 52.

⁵⁴ Vgl. Radford; Connaway 2005, S. 2.

⁵⁵ Vgl. Pomerantz; Luo 2006, S. 369.

⁵⁶ Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 89.

⁵⁷ Vgl. Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 255.

⁵⁸ Vgl. Rösch 2004a, S. 308; Christensen 2008, S. 13.

⁵⁹ Vgl. Minster 2008, S. 32 ff.; Lippincott 2010, S. 2.

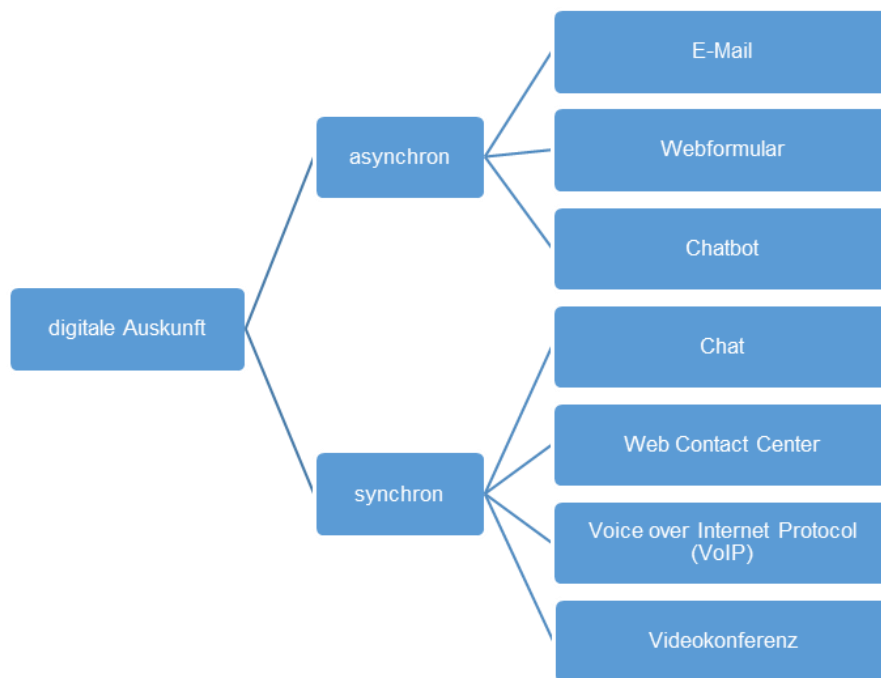


Abb. 2: Asynchrone und synchrone Formen der digitalen Auskunft⁶⁰

Die zu analysierenden DigiAuskunfts-Anfragen stellen Bestandteile asynchroner Kommunikation dar. Daher werden im Folgenden nur die Auskunft per E-Mail und Webformular detailliert vorgestellt.

E-Mail

Die Anfänge der E-Mail-Auskunft in Bibliotheken reichen bereits ins Jahr 1984 zurück, als medizinische Spezialbibliotheken in den USA erste Versuche mit dieser Auskunftsförm unternehmen. Allerdings führte erst die Nutzung des Internets durch breite Teile der Bevölkerung dazu, dass die E-Mail-Auskunft sich bis heute zu einer Standarddienstleistung von Bibliotheken entwickeln konnte.⁶¹ Ein großer Vorteil dieser Auskunftsförm liegt darin, dass außer einem Computer mit Internetverbindung und einer E-Mail-Adresse keinerlei technische Voraussetzungen zur Nutzung der Dienstleistung erfüllt sein müssen. Zudem kann das Angebot in begrenzter Weise anonym in Anspruch genommen werden: Der (richtige) Name des Bibliotheks-

⁶⁰ Der Chatbot wird meist den asynchronen (vgl. z. B. Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 235), teilweise aber auch fälschlich den synchronen Formen der digitalen Auskunft (vgl. z. B. Hutter 2008, S. 71) zugeordnet. Die Kommunikation zwischen der Bibliothek und dem Kunden findet zeitlich versetzt statt, da die Fragen antizipiert und entsprechend vorzeitig beantwortet werden müssen. Das „Gespräch“ zwischen dem Chatbot und dem Kunden findet hingegen in Echtzeit statt.

⁶¹ Vgl. Rösch 2003b, S. 3; Rösch 2006, S. 1; Weilenmann 2004, S. 318.

kunden muss – sofern dies nicht gewünscht wird – weder im Text noch in der E-Mail-Adresse genannt werden. Der fehlende persönliche Kontakt führt allerdings dazu, dass jegliche Facetten nonverbaler Kommunikation fehlen, welche dem Auskunftsbibliothekar weitere Anhaltspunkte zum Informationsbedarf vermitteln könnten.⁶² Ausgefeilte kommunikative Fähigkeiten können aber dabei helfen, sprachliche Nuancen und Stimmungen zu interpretieren.⁶³ Die E-Mail-Auskunft erhöht sowohl die räumliche wie auch die zeitliche Erreichbarkeit: Da es sich bei E-Mail um eine asynchrone Kommunikationsform handelt, können Anfragen nicht nur von überall, sondern auch jederzeit gestellt werden. Die Beantwortung durch das Fachpersonal wird hingegen nur innerhalb der Servicezeiten vorgenommen.⁶⁴

Für Bibliotheken ist die E-Mail-Auskunft zusätzlich mit dem Vorteil verbunden, dass eingegangene Anfragen mitsamt der Antworten archiviert und anschließend statistisch ausgewertet oder auch inhaltlich nachgenutzt werden können.⁶⁵

Webformular

Neben der E-Mail-Auskunft ist die Auskunft per Webformular am weitesten verbreitet. Fast alle Wissenschaftlichen Bibliotheken in Deutschland bieten inzwischen mindestens eine dieser beiden Auskunftsformen an.⁶⁶

Das Auskunfts-Webformular kann als Weiterentwicklung der E-Mail-Auskunft betrachtet werden. Es wird seit den 1990er Jahren angeboten.⁶⁷ Die hierüber eingehenden Anfragen sind ebenfalls an die E-Mail-Auskunft der Bibliothek gerichtet und werden meist auch auf diesem Kommunikationsweg beantwortet.⁶⁸ Neben dem freien gibt es weitere Eingabefelder, über die – in Anlehnung an die Fragen eines Auskunftsinterviews – zusätzliche Informationen des Kunden eingeholt werden, um so Missverständnisse zu vermeiden und eventuellen Rückfragen vorzugreifen.⁶⁹ Auf diese Weise soll eine höhere Qualität der Beantwortung erzielt werden.⁷⁰ In der Literatur werden einfache und ausführliche Webformulare unterschieden. Einfache umfassen maximal fünf bis sieben Eingabefelder, ausführliche fragen noch mehr Kontextinformationen ab.⁷¹ Dazu gehören neben dem konkreten Informationsbedarf persönliche Daten und formale Anforderungen an das Rechercheergebnis.⁷² In der Praxis hat sich allerdings gezeigt, dass bei den

⁶² Vgl. Hutter 2008, S. 19; Rösch 2004a, S. 310.

⁶³ Vgl. Abels 1996, S. 348.

⁶⁴ Vgl. Rösch 2007, S. 198.

⁶⁵ Vgl. Rösch 2003b, S. 3.

⁶⁶ Vgl. Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 255.

⁶⁷ Vgl. Rösch 2004a, S. 309.

⁶⁸ Vgl. Steinberg; Winkler 2007, S. 107; Rösch 2007, S. 198.

⁶⁹ Vgl. Nilsen 2006, S. 100; Dickhaus 2000, S. 17; Rösch 2007, S. 198.

⁷⁰ Vgl. Simon 2006, S. 370.

⁷¹ Vgl. Rösch 2003b, S. 3; Hutter 2008, S. 21 f.

⁷² Vgl. Härkönen 2003, S. 28 f.

Kunden häufig keine Bereitschaft vorhanden ist, ein detailliertes Webformular vollständig auszufüllen. Die Eingabemaske sollte daher so gestaltet werden, dass einerseits genügend Informationen übermittelt werden, der Umfang den Benutzer aber nicht bereits im Vorfeld abschreckt.⁷³

2.5 Auskunftsarten

Das Spektrum an Auskunftsfragen, die den Kernbereich des Informations- und Auskunftsdiensts ausmachen, ist unterschiedlich klassifizierbar, sie werden entweder inhaltlich unterschieden [...] oder nach ihrem Aufwand [...].⁷⁴

Für die im Rahmen dieser Arbeit zu analysierenden Auskunftsfragen liegen lediglich die Anfragetexte vor. Es stehen somit keine Informationen über den Umfang der von den Bibliotheken versendeten Antworten sowie die zu deren Ermittlung und Formulierung jeweils erforderliche Zeitspanne zur Verfügung. Daher wird in diesem Kapitel auf inhaltliche Unterscheidungsmöglichkeiten von Auskunftsfragen eingegangen.

Katz setzt sich mit verschiedenen Varianten der Kategorisierung auseinander. Bei thematischen Fragen differenziert er zunächst grob die nach einem bekannten Medium und solche nach Informationen ohne Kenntnis einer speziellen Quelle.⁷⁵ Als weitere Möglichkeit stellt er eine detailliertere Einteilung vor:

- „Direction“ – z. B. die Frage nach einem Telefon in der Bibliothek;
- „Ready reference“ – z. B. die Frage nach der Länge eines Flusses;
- „Specific search questions“ – z. B. die Frage nach Sichtweisen zu einem kontrovers diskutierten Thema;
- „Research“ – Fragen zu einem Thema auf professionellem Niveau.⁷⁶

Diese Einteilung beinhaltet indirekt eine Abstufung nach dem Schwierigkeitsgrad der Anfrage. Eine Auswertung auf dieser Grundlage ist mit dem Problem verbunden, dass das inhaltliche Niveau einer Fragestellung nicht immer sofort erkennbar ist, sondern sich oft erst im Rechercheverlauf zeigt.

Als dritte Gliederungsvariante nennt Katz die Unterscheidung in „data retrieval“, hierunter fasst er die direktionalen und die Schnellauskunftsfragen zusammen, und „document retrieval“, bei welchem umfangreichere

⁷³ Vgl. Klostermann 2007, S. 68; Diamond; Pease 2001, S. 216.

⁷⁴ Gläser 2001, S. 15.

⁷⁵ Vgl. Katz 1992a, S. 11 f.

⁷⁶ Vgl. Katz 1992a, S. 12 ff.

Informationen in Form diverser Dokumente benötigt werden und zu dem er die spezifischen und die Forschungsfragen zählt.⁷⁷ Er kombiniert auf diese Weise die inhaltliche Gliederung von Auskunftsfragen mit einer aufwandsorientierten Sichtweise.

Eine andere Einteilung, welche 2004 für die Analyse von Anfragen an einen großstädtischen Chat-Auskunftsverbund in den USA genutzt wurde, stellt Kwon vor:

- „Simple factual questions“ – z. B. die Frage nach dem Vorhandensein eines bestimmten Titels oder auch nach der Schreibweise eines Wortes;
- „Subject-based research questions“ – z. B. die Frage nach Literatur zu einem bestimmten Thema;
- „Resource access questions“ – z. B. die Frage nach dem Zugang zu einem E-Book;
- „Circulation-related questions“ – z. B. die Frage nach Säumnisgebühren;
- „Local library information inquiries“ – z. B. die Frage nach einem Drucker in einer bestimmten Bibliothek.⁷⁸

Auch Kwon greift mit der Unterscheidung in Fakten- und Forschungsfragen den Schwierigkeitsgrad von Anfragen auf und fügt mit den drei letztgenannten Kategorien inhaltliche Aspekte hinzu. So orientiert sich diese Einteilung allerdings an verschiedenartigen Merkmalen; die einzelnen Arten der Fragestellungen befinden sich damit auf unterschiedlichen Ebenen.

Eine weitere Kategorisierung von Auskunftsfragen, die zwar grundsätzlich ähnlich wie diejenige Kwons erscheint, die angesprochene Problematik aber umgeht, indem die Kategorien so formuliert werden, dass alle auf derselben Ebene stehen, ist bei Lee zu finden. Diese Einteilung kam 2003 bei einer Untersuchung von Chat- und E-Mail-Anfragen an eine australische Universitätsbibliothek zum Einsatz:

- „Administrative“,
- „Accessing databases and electronic resources“,
- „Finding known item“,
- „Research and reference“,
- „Citation of references“.⁷⁹

⁷⁷ Vgl. Katz 1992a, S. 15.

⁷⁸ Vgl. Kwon 2006, o. S.

⁷⁹ Vgl. Lee 2004, o. S.

Cordell / Fisher unterscheiden sogar 13 Arten von Auskunftsfra­gen, und nehmen dabei ausschließlich Bezug auf die Suche nach Literatur bzw. Informationen.⁸⁰ Fragen zur Bibliotheksbenutzung bleiben bei ihnen vollständig unberücksichtigt. Demgegenüber verwenden Diamond / Pease zehn Kategorien zur Analyse von E-Mail-Anfragen, von denen sogar mehrere sich direkt auf die Bibliotheksbenutzung beziehen, z. B. „Catalog look-up and use“, „Library policies and scope of collections“, „Connectivity questions“, „Database mechanics“⁸¹.

In der deutschsprachigen Literatur dominiert die Einteilung in Orientierungs-, bibliographische und Sachauskünfte.⁸² Zu den bibliographischen Fragen zählen solche, die die Ermittlung eines speziellen Titels oder die breitere Suche nach Literatur beinhalten einschließlich der Frage nach dem Standort. Sachauskünfte umfassen Faktenfragen und Sachverhaltsfragen. Während sich Faktenfragen beispielsweise mit der Angabe einer Adresse, Telefonnummer oder Kennzahl beantworten lassen, erfordern Sachverhaltsfragen ein umfangreicheres Rechercheergebnis. Orientierungsfragen zielen auf Informationen zur Bibliothek und ihren Angeboten ab.⁸³

Grundsätzlich können Einteilungen von Auskunftsarten die Gefahr bergen, die Bandbreite möglicher Fragestellungen nicht vollständig abzudecken. Numinnen / Vakkari, die eine weitere detaillierte Kategorisierung von Fragetypen entworfen haben, bilden daher zusätzlich zu den von ihnen unterschiedenen Auskunftsarten eine Klasse „Other“⁸⁴. Dieser können alle Fragen zugeordnet werden, die keiner der anderen Kategorien angehören.

Die vorgestellten Beispiele zeigen, dass es diverse Möglichkeiten der Gliederung von Auskunftsfra­gen gibt. Sie weisen teilweise Parallelen auf, setzen aber auch jeweils eigene Schwerpunkte. Nicht jede Einteilung erweist sich für jede Art der Analyse als sinnvoll. So muss je nach Anwendungszusammenhang ein geeignetes System herangezogen oder individuell entwickelt werden.

Im weiteren Verlauf dieser Arbeit soll die Einteilung in Orientierungs-, bibliographische und Sachauskünfte Anwendung finden, da es sich hierbei einerseits um eine in Deutschland häufig vorzufindende Differenzierung handelt, die Anzahl der Klassen angemessen ist und zudem keine Überschneidungen der Kategorien auftreten können. Die Klasse der Orientierungsfragen wird allerdings im Rahmen der Auswertung weiter untergliedert, um inhaltliche Details deutlich machen zu können.

⁸⁰ Vgl. Cordell; Fisher 2010, S. 477.

⁸¹ Diamond; Pease 2001, S. 213 f.

⁸² Vgl. z. B. Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 238 f.; Rösch 2007, S. 200.

⁸³ Vgl. Lewé 1999, S. 21 ff.; Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 238 f.

⁸⁴ Vgl. Numinnen; Vakkari 2009, S. 1252.

2.6 Eignung der digitalen Auskunftsformen E-Mail und Webformular für bestimmte Auskunftsarten

Alle [...] Varianten von Digital Reference besitzen ihre je eigenen Vor- und Nachteile. Keine ersetzt eine andere vollkommen, ebenso wenig wie Digital Reference insgesamt die klassische Walk-in Auskunft ersetzt. Welche Variante sich empfiehlt, hängt ab vom Bibliothekstyp, der Art der dominierenden Fragetypen und der Nutzerschaft.⁸⁵

Im Optimalfall wird für jedes Auskunftsszenario der passende Kommunikationsweg von der Bibliothek angeboten und vom Kunden entsprechend ausgewählt. Benutzer erkennen allerdings häufig gar nicht, um welche Art von Auskunftsfrage es sich bei ihrem Anliegen handelt.⁸⁶ Sie treffen die Entscheidung für eine Auskunftsform nicht nur in Abhängigkeit von ihrer Fragestellung, sondern maßgeblich auch von der Dringlichkeit der benötigten Information. Diese kann indes in einem Zusammenhang mit der Art der Frage stehen.⁸⁷ Synchrone Auskunftsangebote besitzen den besonderen Vorteil der Schnelligkeit, asynchrone bieten hingegen beiden Seiten die Gelegenheit, umfassendere Angaben mit mehr Details zu übermitteln.⁸⁸

Nilsen fordert, dass unabhängig vom gewählten Kommunikationsmedium der zeitliche Aufwand eines Auskunftsgesprächs immer in Kauf genommen werden sollte, um den tatsächlichen Informationsbedarf zu klären, bevor mit einer Suche begonnen werde. Dies sei der effizienteste Weg im Hinblick auf die Kosten und die Zeit.⁸⁹ Ein Auskunftsgespräch kann grundsätzlich – selbst wenn sich dies eventuell langwierig gestaltet – auch per E-Mail geführt werden, wodurch dann sogar die Beantwortung komplexer Fragestellungen möglich wird.⁹⁰ Im Anhang einer E-Mail können außerdem Dateien mitgeschickt und so auch umfangreichere Informationen ausgetauscht werden.⁹¹ Rösch empfiehlt die E-Mail-Auskunft allerdings eher für Faktenfragen, er bezeichnet ein Auskunftsgespräch über dieses Medium als „schwerfällig und manchmal auch unmöglich“⁹². Zudem warnt er vor Missverständnissen und Fehldeutungen, zu denen es im Rahmen mehrstufiger E-Mail-Kommunikation kommen könne.⁹³ Ebenfalls das Webformular hält er bei umfangreicheren Recherchen nur für begrenzt geeignet.⁹⁴ Breit angeleg-

⁸⁵ Rösch 2003b, S. 4.

⁸⁶ Vgl. Nilsen 2006, S. 100; Lee 2004, o. S.; Katz (1992a), S. 12.

⁸⁷ Vgl. Lee 2004, o. S.

⁸⁸ Vgl. Pomerantz; Luo 2006, S. 369.

⁸⁹ Vgl. Nilsen 2006, S. 101.

⁹⁰ Vgl. Abels 1996, S. 345; Christensen 2008, S. 42.

⁹¹ Vgl. Dickhaus 2000, S. 17; Rösch 2004a, S. 310.

⁹² Vgl. Rösch 2007, S. 198.

⁹³ Vgl. Rösch 2003a, S. 117.

⁹⁴ Vgl. Rösch 2007, S. 198.

te Anfragen mit wenig Spezifität und hohem Gesprächsbedarf erfordern also eher einen synchronen Kommunikationsweg.⁹⁵ Wird eine Auskunft zunächst über ein wenig geeignetes Kommunikationsmedium geführt, sollte ggf. im weiteren Verlauf zu einem anderen gewechselt werden. So kann z. B. ein per E-Mail begonnenes Auskunftsgespräch auch telefonisch fortgesetzt werden.⁹⁶

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Eignung der Auskunftsformen E-Mail und Webformular für die unterschiedlichen Auskunftsarten. Es wird damit allerdings eine Verallgemeinerung vorgenommen, von der Einzelfälle in der Praxis durchaus abweichen können.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> + geeignet (+) eingeschränkt geeignet - nicht geeignet </div>			
		E-Mail	Webformular
Orientierungsauskunft		+	+
Bibliographische Auskunft	Titelermittlung	+	+
	Literaturzusammenstellung	(+)	(+)
Sachauskunft	Faktenauskunft	+	+
	Sachverhaltsauskunft	(+)	(+)

Tab. 1: Eignung der digitalen Auskunftsformen E-Mail und Webformular für die Auskunftsarten

⁹⁵ Vgl. Abels 1996, S. 348.

⁹⁶ Vgl. Abels 1996, S. 353 f.

3 DIGITALE AUSKUNFT IM VERBUND

3.1 Auskunftsverbünde

Kooperativ erbrachte Dienstleistungen haben in der bibliothekarischen Praxis eine lange Tradition (Katalogisierung, Leihverkehr etc.). Auch in der Digitalen Auskunft bietet sich die Möglichkeit der Zusammenarbeit an.⁹⁷

Diese Zusammenarbeit kann sich sowohl auf umfassende Services des Informationsdienstes als auch nur auf einzelne Formen der digitalen Auskunft beziehen.⁹⁸ So wird entweder leistungsfähige Web Contact Center Software gemeinsam genutzt oder beispielsweise lediglich eine kooperative Auskunft per Webformular angeboten. Auskunftsverbünde verfolgen verschiedene Ziele: Sie sollen einerseits dazu dienen, die Qualität von Auskünften zu optimieren, indem alle Einrichtungen von einzelnen fachlichen Spezialisierungen profitieren, und andererseits Ressourcen bündeln und dadurch Kosten senken.⁹⁹ Da für jeden Verbundteilnehmer – sofern der Kunde dem nicht widerspricht – die Möglichkeit besteht, Anfragen an andere angeschlossene Bibliotheken weiterzuleiten, ergänzen sich besonders auch die verschiedenen Bibliothekstypen mit ihren jeweiligen Schwerpunkten sinnvoll.¹⁰⁰ Außerdem kann – vor allem wenn Institutionen in unterschiedlichen Zeitzonen beteiligt sind – die zeitliche Verfügbarkeit der digitalen Auskunftsangebote ausgeweitet werden.¹⁰¹

Trotz der genannten Vorteile werden Auskunftsverbünde in der Literatur nicht nur positiv gesehen. Coffman führt beispielsweise Kritikpunkte an, die vom hohen Abstimmungsaufwand über urheberrechtliche Bedenken bis hin zu Schwierigkeiten bei der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit reichen.¹⁰² Er stellt zudem in Frage, ob überhaupt ein Bedarf für Auskunftsverbünde bestehe und beruft sich dabei auf Erhebungen, welche die geringe Notwendigkeit der Weiterleitung von Anfragen belegen.¹⁰³

Während von der Bertelsmann-Stiftung und dem dbv 2003 mit der Deutschen Internetbibliothek der erste Auskunftsverbund in Deutschland ins Leben gerufen wurde,¹⁰⁴ gab es in den USA zu diesem Zeitpunkt bereits über 50 solcher Verbünde.¹⁰⁵ Aber auch in europäischen Ländern wie Dänemark und den Niederlanden erwies sich diese Art der Kooperation schon früh als

⁹⁷ Klostermann 2007, S. 20.

⁹⁸ Vgl. Härkönen 2003, S. 15.

⁹⁹ Vgl. Kwon 2006, o. S.; Rösch 2007, S. 199.

¹⁰⁰ Vgl. Schmidt; Tappenbeck 2004, S. 803.

¹⁰¹ Vgl. Klostermann 2007, S. 20.

¹⁰² Vgl. Coffman 2002, S. 56.

¹⁰³ Vgl. Coffman 2002, S. 57.

¹⁰⁴ Vgl. Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 255.

¹⁰⁵ Vgl. Rösch 2003b, S. 4.

erfolgreich.¹⁰⁶ Es zeigte sich, „dass der Zusammenschluss zu Auskunftverbünden offenbar eine große Steigerung der Dienstleistungsqualität mit echten Rationalisierungspotenzialen zu erbringen im Stande ist“¹⁰⁷ und die oben angesprochenen Ziele somit erreicht werden können.

Inzwischen haben sich in Deutschland mehrere Auskunftverbünde etabliert. Einerseits nehmen einzelne Bibliotheken am internationalen Verbund QuestionPoint teil, welcher von der Library of Congress und OCLC betrieben wird;¹⁰⁸ andererseits wurden weitere Verbünde ins Leben gerufen, beispielsweise InfoPoint im Rhein-Main-Gebiet, InfoDesk in Baden-Württemberg¹⁰⁹ oder die vom hbz betreute DigiAuskunft.¹¹⁰

In der Literatur finden sich sehr unterschiedliche Erfahrungsberichte, welche Auskunftsfragen an die Verbünde gestellt werden. Voigt spricht beispielsweise von komplexen Anfragen an die Deutsche Internetbibliothek, die eine umfangreiche Recherche erforderlich machen.¹¹¹ Albrecht stellt dar, dass auch an InfoPoint überwiegend Fachfragen mit teilweise hohem Spezialisierungsgrad gerichtet werden.¹¹² Steinberg / Winkler hingegen geben an, dass im ersten Jahr von InfoDesk „der Schwerpunkt eindeutig bei formalen Fragen (z. B. zu den Themen Bibliotheksbenutzung und Literaturbeschaffung) [lag]“¹¹³ und auch Hilpert / Gillitzer beschreiben, dass über QuestionPoint an der Bayerischen Staatsbibliothek zu einem wesentlichen Anteil Benutzungsfragen eingehen.¹¹⁴

Es steht zu vermuten, dass die Platzierung und die Art, wie die einzelnen Bibliotheken die Dienstleistung in ihre Webseiten einbinden, einen erheblichen Einfluss auf die eingehenden Fragen besitzen.¹¹⁵ Speziell bei Fragestellungen, die sich gezielt auf eine bestimmte Einrichtung beziehen, lassen sich allerdings die besonderen Vorteile von Auskunftverbünden nicht nutzen.

¹⁰⁶ Vgl. Daniel et al. 2006, S. 559.

¹⁰⁷ Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 257.

¹⁰⁸ Vgl. Rösch 2007, S. 199.

¹⁰⁹ Vgl. Steinberg; Winkler 2007, S. 108.

¹¹⁰ Vgl. Daniel et al. 2006, S. 559.

¹¹¹ Vgl. Voigt 2004, S. 344.

¹¹² Vgl. Albrecht 2005, S. 1282.

¹¹³ Steinberg; Winkler 2007, S. 113.

¹¹⁴ Vgl. Hilpert; Gillitzer 2007, S. 62.

¹¹⁵ Vgl. Steinberg; Winkler 2007, S. 113.

3.2 Die DigiAuskunft

Bei der DigiAuskunft, die seit Januar 2006 im Einsatz ist,¹¹⁶ handelt es sich um einen Auskunftsverbund, der vom hbz betreut wird und im Februar 2013 111 Teilnehmerinstitutionen umfasste.¹¹⁷ Vertreten sind Öffentliche, Wissenschaftliche und Spezialbibliotheken aus Deutschland, Schwerpunkte liegen in Nordrhein-Westfalen, Hessen und Bayern.¹¹⁸ Die Teilnahme am Verbund ist für Anwender der vom hbz gehosteten Digitalen Bibliothek DigiBib kostenlos,¹¹⁹ für andere Bibliotheken hingegen kostenpflichtig.¹²⁰

Die DigiAuskunft bietet die digitalen Auskunftsformen E-Mail, Webformular und Chat an. Die Auswahl der zu nutzenden Auskunftsformen, die Art der Gestaltung und die Einbindung der Dienste in die eigenen Webseiten können nach den Wünschen und Bedürfnissen der einzelnen Bibliotheken vorgenommen werden.¹²¹

Jede eingehende Anfrage richtet sich zunächst lokal an die jeweilige Institution. Sofern sie dort nicht oder nicht ausreichend qualifiziert beantwortet werden kann, besteht die Möglichkeit, sie an andere Teilnehmer oder den ganzen Verbund weiterzugeben.

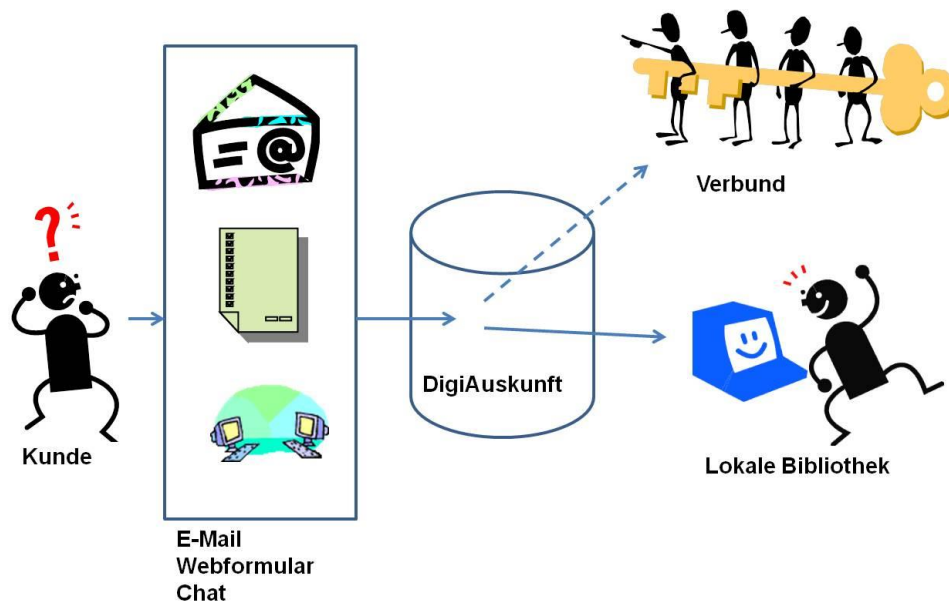


Abb. 3: Ablauf einer Anfrage an die DigiAuskunft¹²²

¹¹⁶ Vgl. Mayr 2008, S. 85.

¹¹⁷ Vgl. DigiAuskunft, o. S.

¹¹⁸ Vgl. Teilnehmer am Auskunftsverbund Februar 2013, o. S.

¹¹⁹ Vgl. Daniel et al. 2006, S. 560.

¹²⁰ Vgl. Daniel et al. 2006, S. 562.

¹²¹ Vgl. DigiAuskunft, o. S.

¹²² In Anlehnung an Mayr 2008, S. 86.

Durch die Kooperation der verschiedenen Bibliothekstypen kann so laut Mayr „ein großes Spektrum an Fragen abgedeckt werden“¹²³. Die Mehrheit der Anfragen beantworten die lokalen Bibliotheken direkt, ohne die Option der Weiterleitung in Anspruch zu nehmen. Dennoch vermittelt die Möglichkeit der Unterstützung durch fachliche Spezialisten anderer Bibliotheken den Teilnehmern zusätzliche Sicherheit.¹²⁴ Um eine homogene Auskunftsgüte im Verbund zu erreichen, wurden Richtlinien zur Beantwortung entwickelt, die Empfehlungen zu Begrüßungsformeln, Antwortzeiten, Serviceumfang u. ä. enthalten.¹²⁵ Zudem sollen entsprechende Informationen auch den Kunden zur Verfügung gestellt werden, um Transparenz hinsichtlich der zu erwartenden Leistungen zu schaffen.¹²⁶

Technisch basiert die DigiAuskunft auf der Open Source Software OTRS, welche überwiegend im Kundensupport großer Unternehmen genutzt wird und vom hbz an die Bedürfnisse des Auskunftsverbunds angepasst wurde.¹²⁷ Das Chatmodul wurde mit der frei verfügbaren Software Rakim realisiert.¹²⁸ Es wird derzeit nur von der Universitätsbibliothek Dortmund genutzt.¹²⁹

Alle eingegangenen Anfragen werden mitsamt der Folgekommunikation archiviert und den Verbundteilnehmern in anonymisierter Form zugänglich gemacht. Dadurch wächst eine Wissensbasis, auf die bei der Beantwortung ähnlicher Fragestellungen zurückgegriffen, oder auf deren Grundlage eine FAQ-Sammlung aufgebaut werden kann, um häufig auftretenden Informationsbedürfnissen vorgreifen zu können.¹³⁰ Mayr kommt zu dem Ergebnis, dass durch die DigiAuskunft die Bearbeitung von Anfragen erleichtert werde und die Kooperation dazu beitrage, den Kunden einen hochwertigen Service zu bieten.¹³¹

¹²³ Mayr 2008, S. 85.

¹²⁴ Vgl. Mayr 2008, S. 89.

¹²⁵ Vgl. Mayr 2006, o. S.

¹²⁶ Vgl. Mayr 2008, S. 90.

¹²⁷ Vgl. Daniel et al. 2006, S. 559 f.

¹²⁸ Vgl. DigiAuskunft, o. S.

¹²⁹ Vgl. Mayr 01.03.2013, o. S.

¹³⁰ Vgl. Daniel et al. 2006, S. 560.

¹³¹ Vgl. Mayr 2010, S. 29.

4 VORGEHENSWEISE UND METHODIK DER ANALYSE

4.1 Zusammensetzung der Stichprobe

Die Zielsetzung der vorliegenden Arbeit besteht darin, über die DigiAuskunft an Hochschulbibliotheken gerichtete Anfragen nach verschiedenen Kriterien zu analysieren, um hieraus Erkenntnisse über den Informationsbedarf der Kunden zu gewinnen und den resultierenden Handlungsbedarf für Bibliotheken abzuleiten. Daher wurden im Oktober 2012 die 15 zu diesem Zeitpunkt am Auskunftsverbund beteiligten Hochschulbibliotheken¹³² über ihr jeweiliges Webformular der DigiAuskunft oder über eine angegebene E-Mail-Adresse kontaktiert und darum gebeten, ihre Anfragen des Jahres 2012 für die Auswertung im Rahmen dieser Masterarbeit zur Verfügung zu stellen. Da mehrere Bibliotheken datenschutzrechtliche Bedenken äußerten, wurden von Seiten des hbz zusätzlich über die Mailingliste der DigiAuskunft Informationen über die Maßnahmen, die zur Anonymisierung der Daten ergriffen würden, verschickt.¹³³ Zur rechtlichen Absicherung schlossen das hbz und die Verfasserin dieser Arbeit eine Vereinbarung zum Datenschutz.¹³⁴

Acht Bibliotheken stimmten der Nutzung ihrer Anfragetexte zu:

- Universitäts- und Landesbibliothek Bonn,
- Hochschulbibliothek der Fachhochschule Dortmund,
- Universitätsbibliothek Kaiserslautern,
- Hochschulbibliothek der Fachhochschule Köln,
- Hochschulbibliothek der Hochschule Niederrhein,
- Universitätsbibliothek Potsdam,
- Universitätsbibliothek Siegen,
- Universitätsbibliothek Wuppertal.

Alle Bibliotheken nutzten 2012 DigiAuskunfts-Webformulare; vier Hochschulbibliotheken hatten zusätzlich E-Mail-Adressen in den Auskunftsverbund integriert. Keine verwendete das Chatmodul. Da die Anfragen einer Hochschulbibliothek auf eigenen Wunsch nach sechs Monaten aus der verbundweiten Datenbank gelöscht werden,¹³⁵ stehen die dort eingegangenen Anfragen nur für den Zeitraum von Juli bis Dezember zur Verfügung.

¹³² Vgl. Teilnehmer am Auskunftsverbund Oktober 2012, o. S.

¹³³ Vgl. Heyder 06.11.2012, o. S.

¹³⁴ Datenschutzvereinbarung 07.01.2013.

¹³⁵ Vgl. Mayr 01.03.2013, o. S. in Verbindung mit Mayr 18.03.2013, o. S.

4.2 Datenerfassung und -aufbereitung

Die Anfragen der acht Bibliotheken aus dem Jahr 2012 – insgesamt 2156 Datensätze – stellte das hzb in Form einer Excel-Datei zur Verfügung. Die Daten befanden sich chronologisch sortiert auf einem Tabellenblatt. Jede Zeile enthielt einen Datensatz, der sich auf eine oder mehrere Spalten verteilte und aus folgenden Angaben bestand: Datum und Uhrzeit des Versands, Name der angesprochenen Bibliothek, Text der Anfrage. Aus den bereits erwähnten Gründen des Datenschutzes waren E-Mail-Adressen durch „<E-Mail>“, vier- bis sechsstelligen Zahlen durch „X“ und Namen von Mitarbeitern durch „XXXX“ ersetzt worden.

Zunächst musste die Datenmenge so bereinigt werden, dass sie nur noch aussagekräftige Anfragen enthielt. Folgende Arten von Datensätzen wurden daher im Vorfeld der Analyse aus der Tabelle entfernt: Testeinträge, Werbemails, aus sinnlosen Zeichenfolgen bestehende Einträge sowie die Anfragen, die im Oktober zur Vorbereitung der vorliegenden Arbeit an alle Hochschulbibliotheken des Auskunftverbands versendet worden waren. Zudem wurden Datensätze ausgenommen, in denen andere Bibliotheken daran erinnerten, dass Leihfristen von über die Fernleihe zur Verfügung gestellten Büchern abgelaufen seien. In einigen Fällen hatten Kunden identische Anfragen mehrmals unmittelbar aufeinander folgend abgeschickt, hier wurden die redundanten Einträge auf jeweils einen reduziert. Es blieben 2010 Datensätze übrig.

Für die verschiedenen Auswertungen werden Tabellenspalten mit den jeweils relevanten Kriterien eingefügt. Wenn ein Merkmal zutrifft, wird eine „1“ in die betreffende Zelle eingetragen. So kann schließlich über eine Summenbildung ermittelt werden, wie viele Anfragen eine bestimmte Eigenschaft besitzen. Die folgende Abbildung verdeutlicht diese Vorgehensweise:

					Kriterium X	Kriterium Y	Kriterium Z
01.01.2012	12:56:03	UB ABC	"Hallo....."		1		
01.01.2012	12:58:23	UB DEF	"Sehr geehrte Damen und Herren....."			1	
01.01.2012	15:12:13	UB GHI	"Liebes Bibliotheksteam....."			1	
02.01.2012	10:16:10	UB ABC	"Mein Name ist....."		1		
02.01.2012	17:24:55	UB GHI	"Guten Tag....."				1
02.01.2012	22:04:46	UB ABC	"Sehr geehrte Damen und He		1		
02.01.2012	23:31:37	UB ABC	"Hallo....."		1		
03.01.2012	05:11:06	UB DEF	"Ich habe folgende Frage....."			1	
03.01.2012	08:17:24	UB DEF	"Ich hoffe, Sie können mir weiterhelfen. Ic			1	
03.01.2012	09:07:59	UB GHI	"Liebe Bibliothek....."				1
Summe					4	4	2

Abb. 4: Erfassungsweise der Auswertungen in Microsoft Excel

4.3 Auswertungsverfahren

4.3.1 Auskunftsorten

Es wurde bereits thematisiert, dass grundsätzlich diverse Möglichkeiten bestehen, Auskunftsorten zu kategorisieren. Im Rahmen dieser Arbeit soll die beschriebene Einteilung in Orientierungs-, bibliographische und Sachfragen Anwendung finden und an die besonderen Erfordernisse der verfolgten Zielsetzung angepasst werden.

In der Literatur wird vielfach erwähnt, dass über digitale Auskunftsorte sehr häufig Fragen zur Bibliotheksbenutzung gestellt werden¹³⁶ und Mayr hat diese Aussage für die DigiAuskunft im Zeitraum von Juni 2006 bis Februar 2007 bestätigt.¹³⁷ Es ist also zu erwarten, dass auch ein umfangreicher Teil der vorliegenden Auskunftsorten aus dem Jahr 2012 sich hierauf bezieht. Daher werden für die große Bandbreite der Orientierungsfragen noch weitere Untergliederungen in Form verschiedener inhaltlicher Facetten vorgenommen. Die Basis hierfür stellen häufig wiederkehrende Themen innerhalb der Fragestellungen dar, welche bei einer ersten Durchsicht der vorliegenden Datensätze identifiziert wurden. Auf diese Weise kann anschließend ermittelt werden, in welchen Bereichen die Kunden besondere Informationsbedürfnisse im Zusammenhang mit der Bibliothek und ihrer Benutzung besitzen. Die Kategorie *Sonstiges* soll alle Anfragen auffangen, die zwar zu den Orientierungsfragen zählen, sich aber auf keines der häufig erwähnten Themen beziehen.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Kategorien, anhand welcher die Auswertung der DigiAuskunft-Anfragen vorgenommen wird:

¹³⁶ Vgl. Krüger 2007, S. 136; Gardner (2006), o. S.

¹³⁷ Vgl. Mayr 2008, S. 88 f.

	Auskunftsart	Kriterien / Indikatoren	Beispielfrage
Orientierungsfragen	Aktualisierung von Kontaktdaten	Bitte um Aktualisierung von Postanschrift, E-Mail-Adresse oder Familienname	Ich habe geheiratet und heiße nun mit Familiennamen XY. Könnten Sie meine Kontaktdaten bitte aktualisieren?
	Anmeldung / Ausweisverlängerung	Frage zur Anmeldung in der Bibliothek oder Verlängerung eines bestehenden Ausweises	Ich studiere an einer anderen Hochschule, möchte aber auch bei Ihnen Bücher ausleihen. Wie kann ich mich anmelden?
	Anschaffungsvorschlag	Vorschlag, ein bestimmtes Medium in den Bestand der Bibliothek aufzunehmen	Ich benötige das Buch XY und möchte Ihnen vorschlagen, es anzuschaffen.
	Ausleihe	Frage zur Bestellung, Vormerkung oder Ausleihe	Wie lange liegt ein aus dem Magazin bestelltes Buch zur Ausleihe bereit?
	Buchgeschenk	Frage, ob die Bibliothek an Buchgeschenken interessiert ist.	Ich habe mein Studium beendet und würde der Bibliothek gerne meine Fachbücher schenken.
	Buchverlust / -beschädigung	Frage, wie der Verlust oder die Beschädigung eines entliehenen Buches behandelt wird.	Ich habe ein Buch, das ich bei Ihnen ausgeliehen habe, verloren. Soll ich ein neues Exemplar kaufen?
	Einloggen	Frage nach Passwort, Bitte um Hilfe zum Einloggen	Ich habe mein Passwort vergessen, bitte schicken Sie mir ein neues per E-Mail.
	Entlastung zur Exmatrikulation	Bitte um einen zur Exmatrikulation erforderlichen Entlastungsnachweis	Ich habe mein Studium erfolgreich abgeschlossen und benötige für die Exmatrikulation einen Entlastungsnachweis der Bibliothek.
	E-Ressourcen	Frage nach Zugang zu oder Benutzung von elektronischen Ressourcen	Wie kann ich Datenbanken, die Sie lizenziert haben, von zu Hause aus benutzen?
	Fernleihe / Dokumentlieferung	Frage nach allgemeinen Informationen zur Fernleihe oder Dokumentlieferung; Frage nach einer konkreten Bestellung	Kann ich Medien, die sich in Ihrem Bestand befinden, aber derzeit entliehen sind, über die Fernleihe bestellen?
	Gebühren	Frage nach dem Entstehen und der Bezahlung von Gebühren	Ich muss Säumnisgebühren bezahlen. Kann ich Ihnen das Geld auch überweisen? Auf welches Konto?
	Öffnungs- / Servicezeiten	Fragen nach Öffnungs- oder Servicezeiten allgemein oder an einem bestimmten Tag	Haben Sie Rosenmontag regulär geöffnet?

	Räumlichkeiten / technische Ausstattung	Frage nach Räumlichkeiten der Bibliothek und ihrer technischen Ausstattung	Haben Sie Scanner, die ich kostenlos benutzen kann? Wo stehen diese?
	Recherchemöglichkeiten	Frage, wie man unter bestimmten Kriterien nach Literatur suchen kann	Gibt es einen Katalog, in dem man die Bestände aller deutschen Bibliotheken durchsuchen kann?
	Rückgabe	Frage zur Rückgabe von Medien	Meine entliehenen Medien laufen übermorgen ab, ich schaffe es aber diese Woche nicht mehr, in die Bibliothek zu kommen. Kann ich die Bücher auch per Post zurückschicken?
	Verlängerung	Frage zur / Bitte um Verlängerung	Wie oft können ausgeliehene Medien verlängert werden?
	Vermittlung von Informationskompetenz	Frage nach Kurs / Führung / Schulung, allgemein oder individuell	Ich schreibe demnächst meine Abschlussarbeit und würde mich gerne persönlich von Ihnen beraten lassen, wie ich am besten Literatur zu meinem Thema finde. Wann kann ich einen Termin bekommen?
	Zweigstellenleihverkehr	Frage, einen anderen als den üblichen Standort der Bibliothek zu nutzen.	Kann ich Bücher des Standortes X auch am Standort Y zurückgeben?
	Sonstiges	Alle Orientierungsfragen, die nicht in die aufgeführten Kategorien passen	
Bibliographische Fragen	Titelermittlung	Frage zur Ergänzung, Verifikation oder Korrektur von Titelangaben	Ich suche das Werk X vom Autor Y. Befindet sich dieses in Ihrem Bestand?
	Literaturzusammenstellung	Frage nach Literatur zu einem bestimmten Thema	Ich benötige Literatur zum Thema XY. Können Sie mir helfen?
Sachfragen	Faktenfrage	Frage, die sich mit der Angabe einer Zahl, Adresse o.ä. beantworten lässt	Wie hoch ist der Anteil der weiblichen Studierenden im Studiengang XY?
	Sachverhaltsfrage	Frage nach einem Sachverhalt, die eine umfangreiche Antwort erfordert	Welche urheberrechtlichen Aspekte muss ich bei der Einrichtung eines elektronischen Semesterapparats beachten?

Tab. 2: Kategorien für die Auswertung nach Auskunftsarten

Es muss berücksichtigt werden, dass die Kategorienbildung im Bereich der Orientierungsfragen zu gewissen Informationsverlusten führt, da nicht alle thematischen Feinheiten innerhalb der jeweiligen Fragestellungen berücksichtigt werden können. Zudem sind die Kategorien nicht immer vollkommen trennscharf voneinander abgegrenzt, sondern stehen teilweise miteinander in einem inhaltlichen Zusammenhang. Dies ist beispielsweise bei *Rückgabe*, *Gebühren* und *Verlängerung* der Fall. Dennoch eignet sich diese Gliederung, um alle Anfragen sinnvoll zu erfassen und nach der Auswertung Schwerpunkte von Informationsbedürfnissen kenntlich zu machen.

Die erste Sichtung der vorliegenden Datensätze hat gezeigt, dass nicht alle zu analysierenden Auskunftsfragen genau einer Kategorie zugeordnet werden können, weil häufig in einer Anfrage mehrere Aspekte angesprochen oder sogar verschiedene Anliegen formuliert werden. Daher wird bei der Zuordnung keine Eindeutigkeit gefordert. Einerseits ist denkbar, dass z. B. eine bibliographische mit einer Orientierungsfrage kombiniert wird: „Ich benötige dringend das Buch ABC vom Autor DEF. Kann ich dieses aus einer anderen Bibliothek bestellen, falls es sich nicht in Ihrem Bestand befindet?“. Andererseits kann es Anfragen geben, die zwar eindeutig zu den Orientierungsfragen gehören, hier aber verschiedene inhaltliche Bereiche betreffen: „Ich habe mein Passwort vergessen und kann daher nicht selbst meine ausgeliehenen Bücher verlängern. Können Sie dies bitte für mich erledigen und mir außerdem ein neues Passwort zuschicken?“. In derartigen Fällen werden beide Merkmale erfasst. Mit dieser Vorgehensweise sind allerdings im Hinblick auf die Auswertungsergebnisse zwei Konsequenzen verbunden:

- Es kann nicht festgestellt werden, bei wie viel Prozent aller Anfragen es sich um Orientierungs-, bibliographische oder Sachfragen handelt. Aussagen in der Form „X % aller Anfragen werden hier eingeordnet“ können nur für die Untergruppen getroffen werden.
- Da Anfragen mehreren Kategorien zugeordnet werden können, liegt die Summe aller relativen Häufigkeiten über 100 %.

Dennoch wird dieses Vorgehen anderen Alternativen vorgezogen, da es zu einer detaillierten Übersicht über die kommunizierten Informationsbedürfnisse verhilft. Dieser wird hier eine höhere Bedeutung beigemessen als der Ermittlung eindeutig voneinander abgegrenzter Zahlenwerte für die verschiedenen Auskunftstypen.

Mangels anderer Möglichkeiten muss bei der Auswertung davon ausgegangen werden, dass die übermittelte Anfrage das tatsächliche Informationsbedürfnis wiedergibt. Sofern allerdings Fragestellungen eindeutig einen anderen Informationsbedarf als den formulierten erkennen lassen, findet die Einordnung entsprechend den erforderlichen Hinweisen statt. Ein Beispiel hierfür ist die Frage „Ich studiere an der Hochschule XY, möchte aber bei

Ihnen auch Bücher ausleihen. Kann ich mich daher zusätzlich an Ihrer Hochschule immatrikulieren, damit ich hier einen Bibliotheksausweis bekomme?“. Diese Fragestellung würde der Kategorie *Anmeldung / Ausweisverlängerung* zugeordnet, da hier der Informationsbedarf liegt, welcher die Fragestellung begründet.

4.3.2 Fachgebiete

Eine Auswertung von Auskunftsfragen nach Fachgebieten liefert Erkenntnisse darüber, ob bestimmte fachliche Schwerpunkte in den Informationsbedürfnissen von Studierenden, Wissenschaftlern und sonstigen Interessierten ersichtlich sind. Diese könnten später als Anhaltspunkt für eine in verstärktem Maße erforderliche fachbezogene Vermittlung von Informationskompetenz dienen.

Der Analyse der DigiAuskunfts-Anfragen nach Fachgebieten wird die oberste Ebene der Regensburger Verbundklassifikation (RVK) zu Grunde gelegt. Hierbei handelt es sich um eine Universalklassifikation, welche von vielen deutschen Hochschulbibliotheken als Aufstellungssystematik verwendet wird.¹³⁸ Sie stellt ein geeignetes Hilfsmittel dar, um eingehende Auskunftsfragen fachlich zu gliedern, da eine solche Auswertung deutliche Parallelen zur inhaltlichen Erschließung von Literatur aufweist. In beiden Fällen dient das Ordnungssystem als Gerüst, in welches die zu systematisierenden Einheiten einsortiert werden. Als besonders vorteilhaft erweist sich dabei, dass sich – wie eine erste Durchsicht der Datenmenge ergeben hat – zahlreiche DigiAuskunfts-Anfragen direkt auf Medien aus Bibliotheksbeständen beziehen, zu denen sehr häufig mit Hilfe von Bibliothekskatalogen passende RVK-Notationen ermittelt werden können.

Auch im Rahmen der Auswertung nach Fachgebieten wird keine Eindeutigkeit gefordert, da Anfragen Bestandteile mit unterschiedlichen fachlichen Inhalten umfassen können. Daher ist es möglich, einen Datensatz mehreren Disziplinen zuzuordnen. Wie bei den Auskunftsarten ist dieses Vorgehen mit der Konsequenz verbunden, dass die Summe der relativen Häufigkeiten mehr als 100 % ergibt. Ebenso sind Anfragen denkbar, die keinen fachlichen Bezug erkennen lassen und entsprechend keiner RVK-Gruppe zugeordnet werden können. Hierfür wird der Systematik eine Klasse *Keine Angabe* hinzugefügt.

Es wird zwar nur die oberste Ebene der RVK verwendet, die Untergruppen sollen jedoch insofern Berücksichtigung finden, als dass Anfragen, die in eine tiefer liegende RVK-Gruppe gehören, der jeweiligen Obergruppe zugeordnet werden. So fällt beispielsweise eine Frage zum Hochschulwesen, eigentlich RVK-Gruppe AL, unter die Gruppe A, *Allgemeines*.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die erste Ebene der Regensburger Verbundklassifikation:

¹³⁸ Vgl. Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland 2011, S. 199.

A	Allgemeines
B	Theologie und Religionswissenschaften
CA-CK	Philosophie
CL-CZ	Psychologie
D	Pädagogik
E	Allgemeine und vergleichende Sprach- und Literaturwissenschaft. Indogermanistik. Außereuropäische Sprachen und Literaturen
F	Klassische Philologie. Byzantinistik. Mittellateinische und Neugriechische Philologie. Neulatein
G	Germanistik. Niederlandistik. Skandinavistik
H	Anglistik. Amerikanistik
I	Romanistik
K	Slawistik
LA-LC	Ethnologie
LD-LG	Klassische Archäologie
LH-LO	Kunstgeschichte
LP-LY	Musikwissenschaft
MA-ML	Politologie
MN-MS	Soziologie
MX-MZ	Militärwissenschaft
N	Geschichte
P	Rechtswissenschaft
Q	Wirtschaftswissenschaften
R	Geographie
SA-SP	Mathematik
SQ-SU	Informatik
TA-TD	Allgemeine Naturwissenschaft
TE-TZ	Geologie und Paläontologie
U	Physik
V	Chemie und Pharmazie
W	Biologie
WW-YV	Medizin
ZA-ZE	Land- und Forstwirtschaft. Gartenbau. Fischereiwirtschaft. Hauswirtschaft
ZG-ZS	Technik
ZX-ZY	Sport

Tab. 3: Erste Ebene der Regensburger Verbundklassifikation¹³⁹

¹³⁹ RVK-Online, o. S.

Für die Auswertung werden alle im jeweiligen Datensatz enthaltenen Hinweise genutzt, die eine inhaltliche Einordnung ermöglichen. Neben einem eventuell explizit genannten Fachgebiet bieten erwähnte Metadaten bibliographischer Einheiten, wie z. B. Buch- oder Aufsatztitel, Anhaltspunkte. Sofern lediglich Signaturen aufgeführt sind, werden diese im Katalog der jeweiligen Bibliothek recherchiert, die entsprechenden Medien ermittelt und entweder direkt Rückschlüsse auf die fachliche Zugehörigkeit gezogen oder ggf. in einem weiteren Schritt in anderen Katalogen eine RVK-Notation hierfür gesucht.

Bei der Auswertung der DigiAuskunfts-Anfragen nach Fachgebieten muss berücksichtigt werden, dass die Angehörigen der verschiedenen Wissenschaftsdisziplinen an den Hochschulen der einbezogenen Bibliotheken unterschiedlich stark vertreten sind. Eine gleichmäßige Verteilung von Anfragen auf die diversen Fächer ist daher nicht zu erwarten.

4.3.3 Nutzergruppen

Im ersten Kapitel der vorliegenden Arbeit wurde bereits angesprochen, dass Hochschulbibliotheken sich mit ihren Angeboten in erster Linie an den Studierenden und Mitarbeitern der eigenen Hochschule und deren jeweiligen Bedürfnissen orientieren, darüber hinaus aber grundsätzlich auch von allen sonstigen Interessierten genutzt werden können. Über eine Auswertung der Personengruppen, die die DigiAuskunft in Anspruch nehmen, kann festgestellt werden, welche Zielgruppen die Bibliotheken durch den Einsatz der digitalen Auskunftsinstrumente E-Mail und Webformular erreichen.

In die Analyse werden folgende Nutzergruppen einbezogen: Studierende der eigenen Hochschule, Mitarbeiter der eigenen Hochschule (ohne Professoren), Professoren der eigenen Hochschule, Externe. Für die Auswertung muss zusätzlich die Kategorie Keine Angabe gebildet werden, da die erste Durchsicht der Datensätze gezeigt hat, dass viele Anfragetexte keine Hinweise auf die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Nutzergruppe liefern.

Die Unterscheidung wird deshalb in dieser Form gewählt, weil sie die umfassendsten Ergebnisse erwarten lässt. Detailliertere Einteilungen wären zwar wünschenswert, da sie noch präzisere Aussagen liefern würden, und grundsätzlich möglich, indem beispielsweise die Gruppe der Externen weiter untergliedert würde in *externe Studierende*, *Schüler* und *sonstige Externe* oder auch in *Externe mit Bibliotheksausweis* und *Externe ohne Bibliotheksausweis*. Ebenso könnte die Gruppe der Mitarbeiter aufgesplittet werden in *wissenschaftliche Mitarbeiter*, *nichtwissenschaftliche Mitarbeiter* und *studentische Hilfskräfte*. Davon wird aber abgesehen, da nicht alle Datensätze, welche Hinweise auf die Zugehörigkeit zu einer Obergruppe liefern, solche auch für die genannten Untergruppen beinhalten. Diese Datensätze müssten dann wegen mangelnder Aussagekraft der Angabe in die Klasse *Keine Angabe* eingeordnet werden und die vorhandenen Informationen ungenutzt bleiben. Studentische Hilfskräfte bilden eine Schnittstelle zwischen den Studierenden und den Hochschulmitarbeitern. Sie werden im Rahmen dieser

Auswertung den Hochschulmitarbeitern zugeordnet, weil die Gründe für durch diese Tätigkeit angestoßene Anfragen in ihrer Beschäftigung an der Hochschule liegen und nicht in ihrem Studierendenstatus.

Während manche Anfragetexte eindeutig erkennen lassen, um wen es sich beim Absender handelt, beispielsweise wenn derjenige schreibt „Guten Tag, ich bin Studierender der Hochschule XY und habe folgende Frage...“, können in anderen Fällen nur bestimmte Anhaltspunkte genutzt werden, um eine Eingliederung vorzunehmen. Diese Indikatoren werden in der folgenden Tabelle dargestellt.

Personengruppen	Indikatoren
Studierende der eigenen Hochschule	<ul style="list-style-type: none"> • Angabe, Studierender der Hochschule zu sein • Nennung der Matrikelnummer¹⁴⁰ • Nennung des Fachbereiches + Angabe, Studierender zu sein • Bitte um Entlastung zur Exmatrikulation • Angabe, dass das Hochschulnetz über VPN genutzt wird + Angabe, Studierender zu sein • An der Bibliothek der FH Köln: Erwähnung der MultiCa¹⁴¹ • An der UB Potsdam: Erwähnung der PUCK¹⁴² • Der Hinweis auf das derzeitige Verfassen einer Haus-, Seminar- oder Abschlussarbeit wird nicht als hinreichend gewertet, da es sich auch um Studierende einer anderen Hochschule handeln kann
Mitarbeiter der eigenen Hochschule (ohne Professoren)	<ul style="list-style-type: none"> • Angabe, Mitarbeiter der Hochschule zu sein • Angabe der Position an der Hochschule
Professoren der eigenen Hochschule	<ul style="list-style-type: none"> • Angabe, Professor an der Hochschule zu sein
Externe (mit oder ohne Bibliotheksausweis)	<ul style="list-style-type: none"> • Angabe, externer Nutzer zu sein oder ein solcher werden zu wollen • Angabe, Studierender einer anderen Hochschule zu sein • Angabe, Alumnus zu sein • Frage nach Anmeldeformalitäten oder Nutzungsbedingungen für Hochschulexterne

Tab. 4: Personengruppen, von denen die DigiAuskunft genutzt wird

¹⁴⁰ Sofern eine Matrikelnummer genannt wird, ist sie zwar auf Grund der Maßnahmen zur Einhaltung des Datenschutzes durch „X“ ersetzt, die Angabe kann aber auch in dieser Form als Indikator genutzt werden.

¹⁴¹ Bei der MultiCa handelt es sich um einen Studierendenausweis der FH Köln, vgl. MultiCa, o. S.

¹⁴² Bei der PUCK handelt es sich um die *Potsdamer UniversitätsChipKarte*, welche Studierende erhalten, vgl. PUCK, o. S.

4.3.4 Saisonales Aufkommen

Die Auswertung des saisonalen Aufkommens der DigiAuskunfts-Anfragen liefert Erkenntnisse darüber, wie sich die Aktivität von Kunden im Hinblick auf die Nutzung von E-Mail- und Webformular-Auskunft über den Jahresverlauf gestaltet. Daraus können anschließend Rückschlüsse auf die saisonalen Entwicklungen der Personalintensität und den erforderlichen Personaleinsatz im passiven Informationsdienst gezogen werden.

Für die Auswertung des saisonalen Aufkommens von DigiAuskunfts-Anfragen werden diese den einzelnen Monaten zugeordnet und anschließend untersucht, ob die Verteilung nachvollziehbare Tendenzen und Entwicklungen im Jahresverlauf erkennen lässt. Da aus einer Hochschulbibliothek nur die DigiAuskunfts-Anfragen aus der zweiten Jahreshälfte vorliegen, müssen diese im Rahmen der saisonalen Auswertung ausgenommen werden, damit es nicht zu einer Verzerrung der Ergebnisse kommt. Es verbleiben 1933 Datensätze der anderen sieben Bibliotheken, die für diese Auswertung genutzt werden.

4.3.5 Aufkommen nach Wochentagen

Die Zielsetzung, Erkenntnisse über die zeitbezogene Nutzungsintensität der digitalen Auskunftsinstrumente zu erhalten, soll nicht nur saisonal verfolgt werden, sondern auch in kleineren Dimensionen. Eine Auswertung des Anfrageaufkommens nach Wochentagen liefert Informationen darüber, ob es bestimmte Tage gibt, an denen die DigiAuskunft besonders intensiv genutzt und dadurch temporär ein höherer Bedarf an Personalressourcen im Informationsdienst begründet wird.

Für diese Auswertung werden die zur Verfügung stehenden DigiAuskunfts-Anfragen den einzelnen Wochentagen, an denen sie verschickt wurden, zugeordnet und anschließend die jeweiligen Häufigkeiten ermittelt. Dabei werden Feiertage nicht gesondert berücksichtigt. Gerade die zeitlich flexiblen Nutzungsmöglichkeiten der asynchronen Auskunftsformen E-Mail und Webformular erlauben, an jedem Tag des Jahres, unabhängig davon, ob es sich um einen Werk-, Sonn- oder Feiertag handelt, Anfragen zu versenden, auch wenn die Beantwortung frühestens am nächsten Öffnungstag der Bibliothek erfolgt.

4.3.6 Tageszeitliches Aufkommen

In einem weiteren Schritt soll die temporäre Nutzungsintensität der DigiAuskunft noch detaillierter beleuchtet werden, indem die Aktivität der Kunden im Verlauf des Tages untersucht wird. Zeitabschnitte mit besonders hoher Nutzung deuten auf einen besonderen Personalbedarf im Bereich des Informationsdienstes hin, solche mit geringen Nutzungszahlen ermöglichen eine vorübergehend eingeschränkte Bereitstellung von Ressourcen.

Für die Auswertung der DigiAuskunfts-Anfragen nach Tageszeiten wird zunächst der Tagesverlauf in zweistündige Intervalle eingeteilt und die An-

fragen diesen im nächsten Schritt gemäß ihrer Versandzeit zugeordnet. Die Granularität der Klassen wird so gewählt, da sie eine angemessene Informationsverdichtung ermöglicht, um zeitliche Schwerpunkte und Tendenzen sichtbar zu machen. Eine feinere Einteilung würde das Ergebnis zu stark strecken, eine gröbere hingegen zu wenig Details erkennen lassen. Folgende Zeitintervalle wurden gebildet:

0:00–2:00 Uhr
2:00–4:00 Uhr
4:00–6:00 Uhr
6:00–8:00 Uhr
8:00–10:00 Uhr
10:00–12:00 Uhr
12:00–14:00 Uhr
14:00–16:00 Uhr
16:00–18:00 Uhr
18:00–20:00 Uhr
20:00–22:00 Uhr
22:00–24:00 Uhr

Tab. 5: Zweistündige Zeitintervalle für die Auswertung des tageszeitlichen Aufkommens von Auskunftsfragen

4.3.7 Eignung für eine Weiterleitung an den Verbund

Es wurde bereits im Kapitel 3.2 thematisiert, dass die Bibliotheken, an welche Anfragen gerichtet werden, diese meist direkt beantworten und nur sehr selten Fragestellungen an den DigiAuskunfts-Verbund weiterleiten. Die Auswertung im Bezug auf die Eignung für eine Weiterleitung soll daher Erkenntnisse darüber liefern, wie groß der Anteil an Anfragen ist, die überhaupt sinnvoll an den Verbund übermittelt werden könnten.

Im Rahmen dieser Analyse soll nur zwischen den beiden Kategorien (*Evtl.*) *zur Weiterleitung geeignet* und *Nicht zur Weiterleitung geeignet* unterschieden werden. Der erstgenannten Kategorie werden dabei alle Datensätze zugeordnet, die grundsätzlich auch von einer anderen als der angespro-

chenen Bibliothek beantwortet werden könnten. Dabei handelt es sich beispielsweise um viele Fakten- oder Sachverhaltsfragen, aber auch um bestimmte bibliographische oder Orientierungsfragen.

Für eine Weiterleitung eignen sich hingegen keinesfalls Fragestellungen, die sich direkt auf die kontaktierte Bibliothek, ihre Services und Bestände beziehen. Zwar könnten auch andere Bibliotheken manche dieser Anfragen prinzipiell beantworten, indem die Mitarbeiter z. B. im Online-Katalog der betreffenden Institution recherchieren, dies kann aber nicht als zweckmäßig bezeichnet werden. Auskünfte mit direktem lokalen Bezug sollte grundsätzlich die lokale Bibliothek bearbeiten. Terminanfragen, Bitten um Ausnahmeregelungen, Nachfragen nach Leihfristen, vergessenen Passwörtern o. ä. können ohnehin nur von dieser beantwortet werden.

Der Zusatz „(Evtl.)“ wird der Kategorienbezeichnung der zur Weiterleitung geeigneten Anfragen beigelegt, da in einigen Einzelfällen letztlich nur die Mitarbeiter der jeweiligen Bibliothek über die Sinnhaftigkeit einer Weiterleitung entscheiden könnten. Als Beispiel hierfür kann die Frage „Ich benötige das Buch XY, können Sie mir sagen, wie ich es bekommen kann?“ angeführt werden. In diesem Fall ist zunächst eine Recherche im lokalen und anschließend ggf. in weiteren Katalogen erforderlich. Führt diese zu keinem Ergebnis, könnte eine Weiterleitung an den Verbund hilfreich sein. Befindet sich das Medium hingegen im lokalen Bestand, würde sich eine Weiterleitung als wenig sinnvoll erweisen. Im Rahmen dieser Auswertung werden derartige Fragen daher der Kategorie *(Evtl.) zur Weiterleitung geeignet* zugeordnet.

5 AUSWERTUNGSERGEBNISSE

5.1 Auswertung nach Auskunftsarten

5.1.1 Auswertung nach Auskunftsarten – Gesamt

Die Verteilung der DigiAuskunfts-Anfragen auf die verschiedenen Auskunftsarten gestaltet sich in der Gesamtübersicht folgendermaßen:

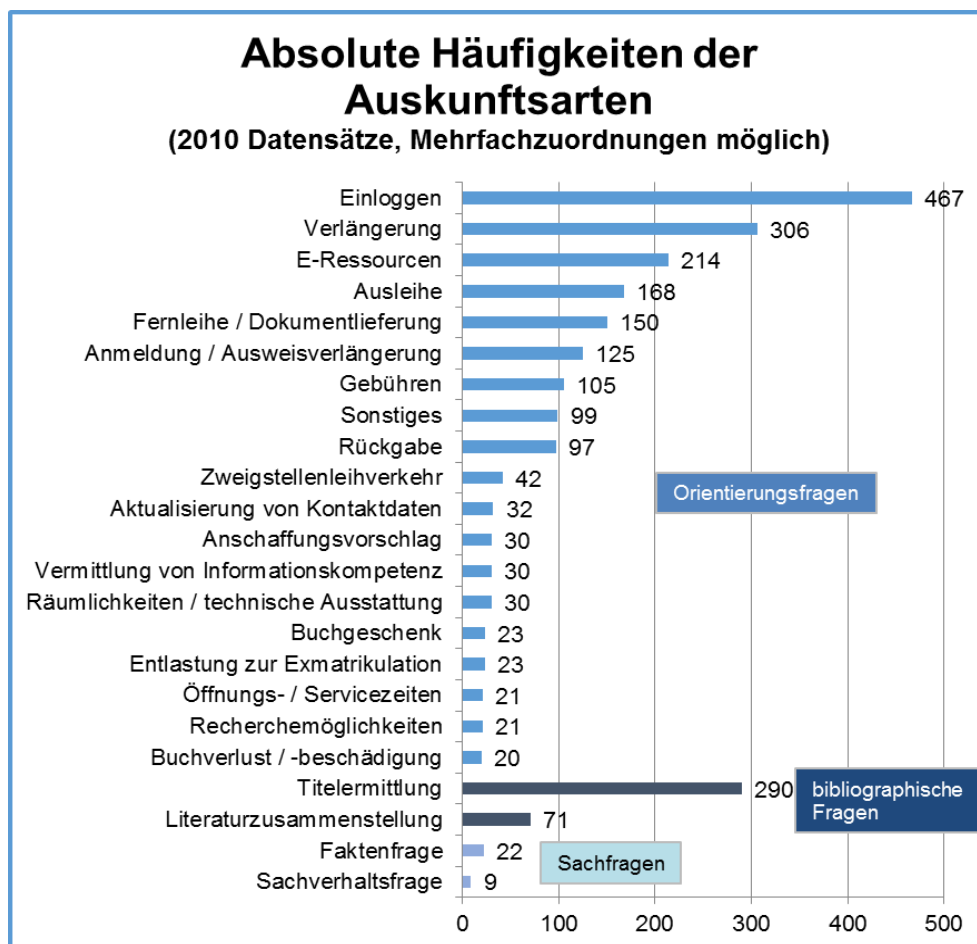


Abb. 5: Absolute Häufigkeiten der Auskunftsarten

Es ist erkennbar, dass Orientierungsfragen innerhalb der vorliegenden Datenmenge einen deutlich größeren Anteil ausmachen als bibliographische und Sachfragen. Dabei übersteigt die Häufigkeit der bibliographischen Fragen die der Sachfragen wiederum um ein Vielfaches.

Übergreifend konnte festgestellt werden, dass bibliothekarische Begrifflichkeiten wie „Katalog“ und „Datenbank“, aber auch „bestellen“, „vormerken“ und „ausleihen“ vielfach austauschbar verwendet werden und Kunden

die exakten Bedeutungen offensichtlich nicht immer kennen. Als Beispiel hierfür kann die Anfrage genannt werden „Ich habe das Buch XY in Ihrer Datenbank gefunden. Können Sie es mir vormerken, damit ich es morgen abholen kann?“, welche mehrmals in ähnlicher Form in der Datenmenge vorzufinden ist. Andere Bibliotheksbenutzer hingegen sind mit dem Fachvokabular vertraut und verwenden es zielgerichtet.

Im weiteren Verlauf werden die drei Bereiche der Orientierungs-, bibliographischen und Sachfragen einzeln mit ihren Untergruppen behandelt. Dabei wird auf die Besonderheiten der verschiedenen Auskunftsorten detailliert eingegangen.

5.1.2 Auswertung nach Auskunftsorten – Orientierungsfragen

Die folgende Abbildung verdeutlicht die relativen Häufigkeiten der Orientierungsfragen innerhalb der gesamten Auswertung:

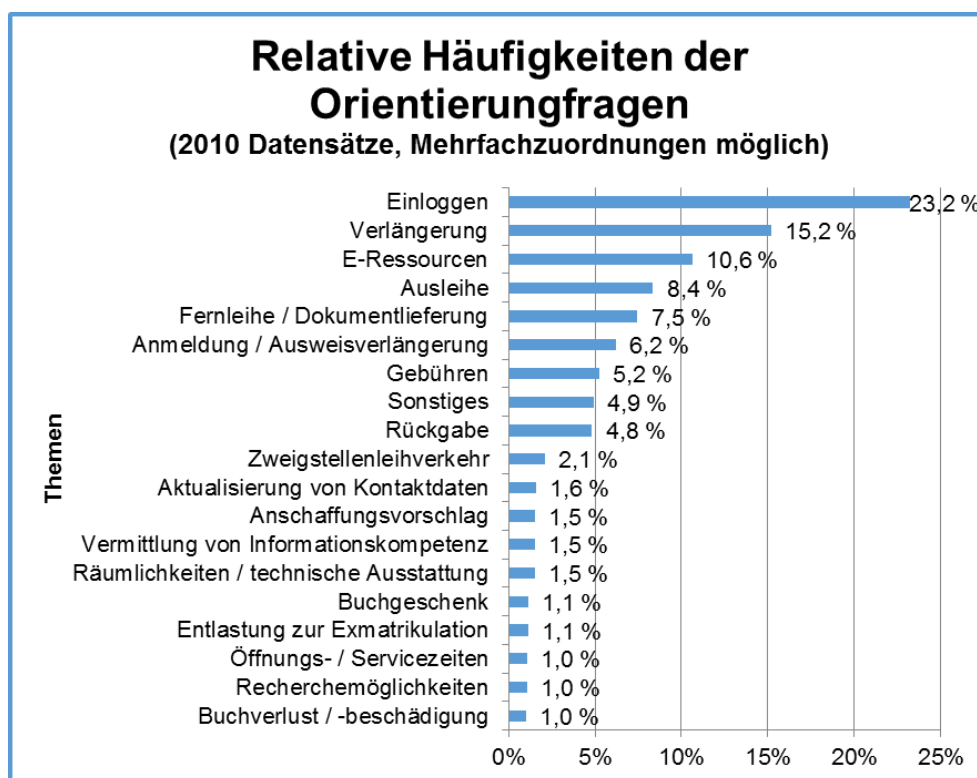


Abb. 6: Relative Häufigkeiten der Orientierungsfragen

Die mit einer relativen Häufigkeit von fast einem Viertel sowohl innerhalb der Orientierungsfragen als auch insgesamt betrachtet am meisten angesprochene Thematik betrifft das Einloggen in elektronische Systeme, die von den Bibliotheken im Internet bereitgestellt werden. Hierzu zählen in erster Linie der Online-Katalog, das Bibliothekskonto sowie die elektronische Fernleihe bzw. die vom hbz gehostete Digitale Bibliothek DigiBib. Verges-

sene Passwörter, gesperrte Benutzerkonten und technische Schwierigkeiten sind meist die Auslöser dafür, dass eine Anfrage an die Bibliothek verschickt wird.

Auch das Thema Verlängerung besitzt mit einem Anfragevolumen von rund 15 % einen hohen Stellenwert. Hier wurde im Verlauf der Auswertung besonders deutlich, dass die Persönlichkeit der Auskunftsbibliothekare als Empfänger der Textnachrichten wahrgenommen wird. So äußern Kunden im Zusammenhang mit Verlängerungen sehr häufig die Bitte um eine Ausnahmeregelung: Ein Buch mit abgelaufener Leihfrist, das bereits von einem anderen Kunden vorgemerkt ist, solle auf Grund einer wichtigen bevorstehenden Prüfung noch um einige Tage verlängert werden; ein Medium, dessen maximale Anzahl an Verlängerungen bereits erreicht sei, für das aber keine Vormerkung vorliege, solle ohne Wiedervorlage verlängert werden, da die Anreise zur Bibliothek so zeitaufwändig sei o. ä. Leihfristen scheinen hier häufig nicht als allgemeingültige Rahmenbedingungen betrachtet zu werden, sondern als individuell zu vereinbarende Regelungen.

Das gleiche Phänomen ist auch in anderen thematischen Bereichen zu beobachten – beispielsweise bei der Fernleihe, wenn danach gefragt wird, ein lokal entliehenes Buch ausnahmsweise über die Fernleihe bestellen zu dürfen, da es dringend benötigt werde oder im Zusammenhang mit Gebühren, wenn darum gebeten wird, diese einmalig nicht zu erheben oder sie zu reduzieren, da es sich für Studierende um viel Geld handele. Die Bibliothekskunden scheinen hier Ermessensspielräume für Einzelfallentscheidungen zu vermuten.

Es wurde bereits im Kapitel 2.4 angesprochen, dass die digitale Auskunft in einem engen Zusammenhang mit den sonstigen elektronischen Angeboten gesehen werden muss. Bibliotheken versuchen auf diese Weise, ihre Benutzer dort abzuholen, wo sie sich befinden – im World Wide Web – und wollen mit der digitalen Auskunft neben anderen räumlich und zeitlich flexibel zu nutzenden Services auch derartige Beratungsdienstleistungen offerieren. So ist es nicht verwunderlich, dass über 10 % aller DigiAuskunfts-Anfragen die Benutzung von oder den Zugang zu E-Books, E-Journals oder Datenbanken thematisieren. Der Informationsbedarf kann hier auf zwei Ebenen ausgemacht werden: Es gibt zahlreiche Fragen zu speziellen Titeln, aber auch solche zu allgemeinen Nutzungsmöglichkeiten elektronischer Ressourcen.

Etwa 8 % aller untersuchten Anfragen behandeln die Ausleihvorgänge der adressierten Bibliotheken einschließlich Vormerkungen und Bestellungen. Der Prozess der Rückgabe von Medien erfordert mit rund 5 % etwas seltener Hilfestellungen. Wenn doch, dann wird besonders häufig nach Möglichkeiten des postalischen Rückversands und der hierbei anzugebenden Empfängeradresse gefragt. In diesem Kontext erkundigen Bibliotheksbenutzer sich zudem regelmäßig danach, ob sie Medien auch in andere Zweigstellen schicken lassen oder diese hier zurückgeben können.

Einen weiteren thematischen Schwerpunkt der Orientierungsfragen bilden die Formalitäten der Anmeldung und Ausweisverlängerung. Informationen zu den Möglichkeiten, einen Benutzerausweis zu erhalten, werden dabei besonders häufig von Personen gestellt, die nicht zu den Studierenden und Angehörigen der betreffenden Hochschule zählen, sondern als externe Kunden die Dienstleistungen der Bibliothek in Anspruch nehmen möchten.

Wie die Abbildung 6 erkennen lässt, existieren weitere inhaltliche Bereiche der Bibliothek, zu denen nicht sehr häufig, aber doch mit einer gewissen Regelmäßigkeit Anfragen gestellt werden, beispielsweise zu Anschaffungsvorschlägen, Räumlichkeiten und ihrer technischen Ausstattung oder zur Vorgehensweise beim Verlust oder der Beschädigung entliehener Bücher. Etwa 5 % aller Auskünfte zählen zwar zu den Orientierungsfragen, können den im Rahmen dieser Auswertung verwendeten inhaltlichen Facetten aber nicht zugeordnet werden, sondern beziehen sich auf innerhalb der analysierten Datenmenge sehr selten oder gar einmalig vorkommende Themen. Diese Fragestellungen zeichnen sich häufig durch einen hohen Grad an Individualität aus. Als Beispiel kann hier die folgende Anfrage genannt werden: „Ich schreibe gerade meine Doktorarbeit im Land XY und benötige für einen Forschungsaufenthalt in Deutschland einen Einladungsbrief von einer deutschen Bibliothek. Würden Sie mir so etwas zuschicken?“.

5.1.3 Auswertung nach Auskunftsorten – Bibliographische Fragen

Die folgende Abbildung zeigt die relativen Häufigkeiten der bibliographischen Fragen:

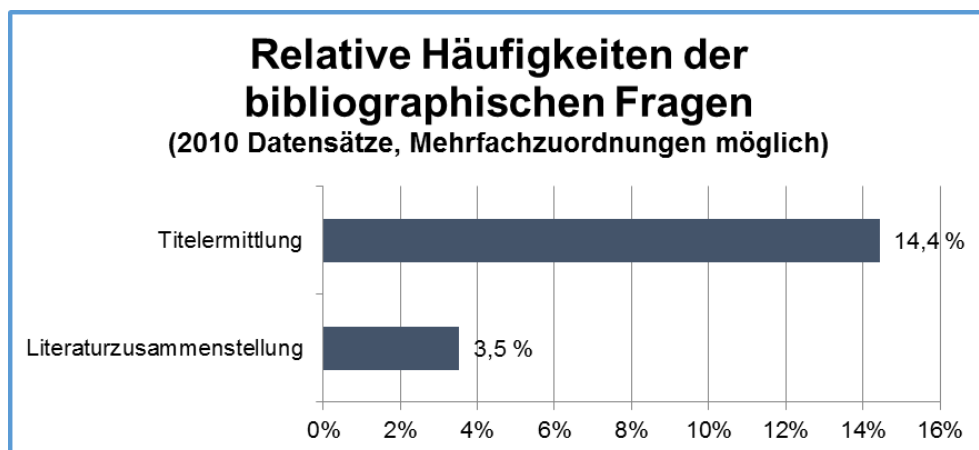


Abb. 7: Relative Häufigkeiten der bibliographischen Fragen

Es wird ersichtlich, dass rund 14 %, also etwa jede siebte Anfrage, eine Titelermittlung beinhaltet. Hierzu zählen die Verifikation, Ergänzung und Korrektur bibliographischer Angaben. In der Auswertung wurden auch Fra-

gestellungen nach dem Status eines speziellen Mediums wie „Ich habe das Buch XY in Ihrem Katalog gefunden, bin aber nicht sicher, ob ich es ausleihen oder nur präsent nutzen kann. Können Sie mir weiterhelfen?“ hierzu gezählt, da die Beantwortung eine Recherche im Katalog bzw. Bibliothekssystem erforderlich macht.

Literaturzusammenstellungen kommt in der vorliegenden Datenmenge hingegen nur ein geringer Stellenwert zu. Lediglich 71 der 2010 ausgewerteten Anfragen, also etwa 3,5 %, beinhalten die Bitte, Literatur zu einem genannten Thema zu vermitteln.

5.1.4 Auswertung nach Auskunftsarten – Sachfragen

Wie bereits in der Gesamtauswertung gesehen, stellen die Sachfragen nur eine kleine Teilmenge der analysierten Auskunftsanfragen dar. Die folgende Abbildung gibt die relativen Häufigkeiten der Fakten- und Sachverhaltsfragen wieder:

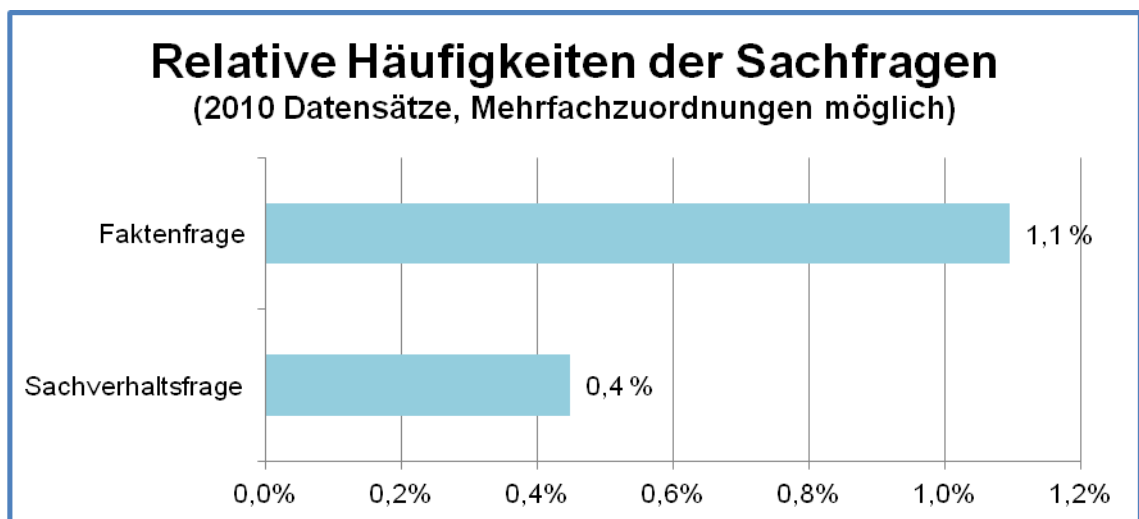


Abb. 8: Relative Häufigkeiten der Sachfragen

Sachfragen sind in der untersuchten Datenmenge somit nur sehr schwach vertreten. Unter den 2010 ausgewerteten Datensätzen befinden sich neun, in denen nach einem Sachverhalt gefragt wird und 22, die eine Faktenfrage beinhalten. Die Sachverhaltsfragen machen lediglich einen Anteil von weniger als einem halben Prozent am Gesamtaufkommen aus, die Faktenfragen erreichen hingegen etwas mehr als ein Prozent.

5.2 Auswertung nach Fachgebieten

Die folgende Abbildung stellt dar, wie viele der vorliegenden DigiAus-kunfts-Anfragen Angaben zu den verschiedenen Fachgebieten enthalten:

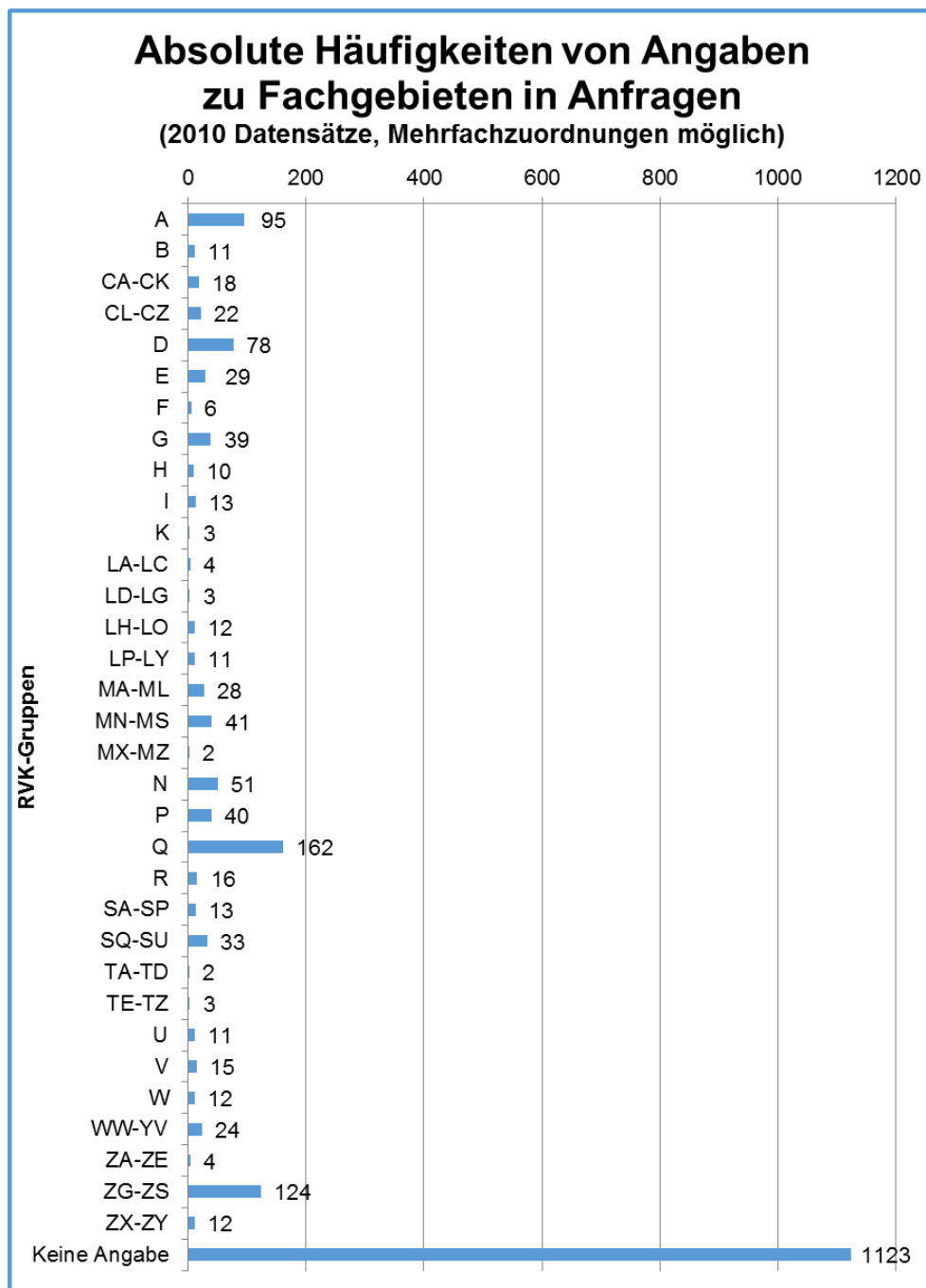


Abb. 9: Absolute Häufigkeiten von Angaben zu Fachgebieten in Anfragen

Die Verteilung zeigt, dass etwas mehr als die Hälfte aller Anfragen keinen fachlichen Bezug erkennen lässt. Entweder handelt es sich dann um eine allgemeine Thematik, beispielsweise wenn sich jemand nach grundsätzlichen Informationen zu den Anmeldeformalitäten in der Bibliothek erkundigt, oder die Frage ist so unspezifisch formuliert, dass kein Fachgebiet erkennbar ist, so etwa „Ich habe vergessen, wann ich mein entliehenes Buch zurückgeben muss, können Sie mir weiterhelfen?“. Sofern das Medium nicht genannt wird, besteht keine Möglichkeit der fachlichen Zuordnung. Nimmt man diese Datensätze aus, ergibt sich die folgende relative Häufigkeitsverteilung:

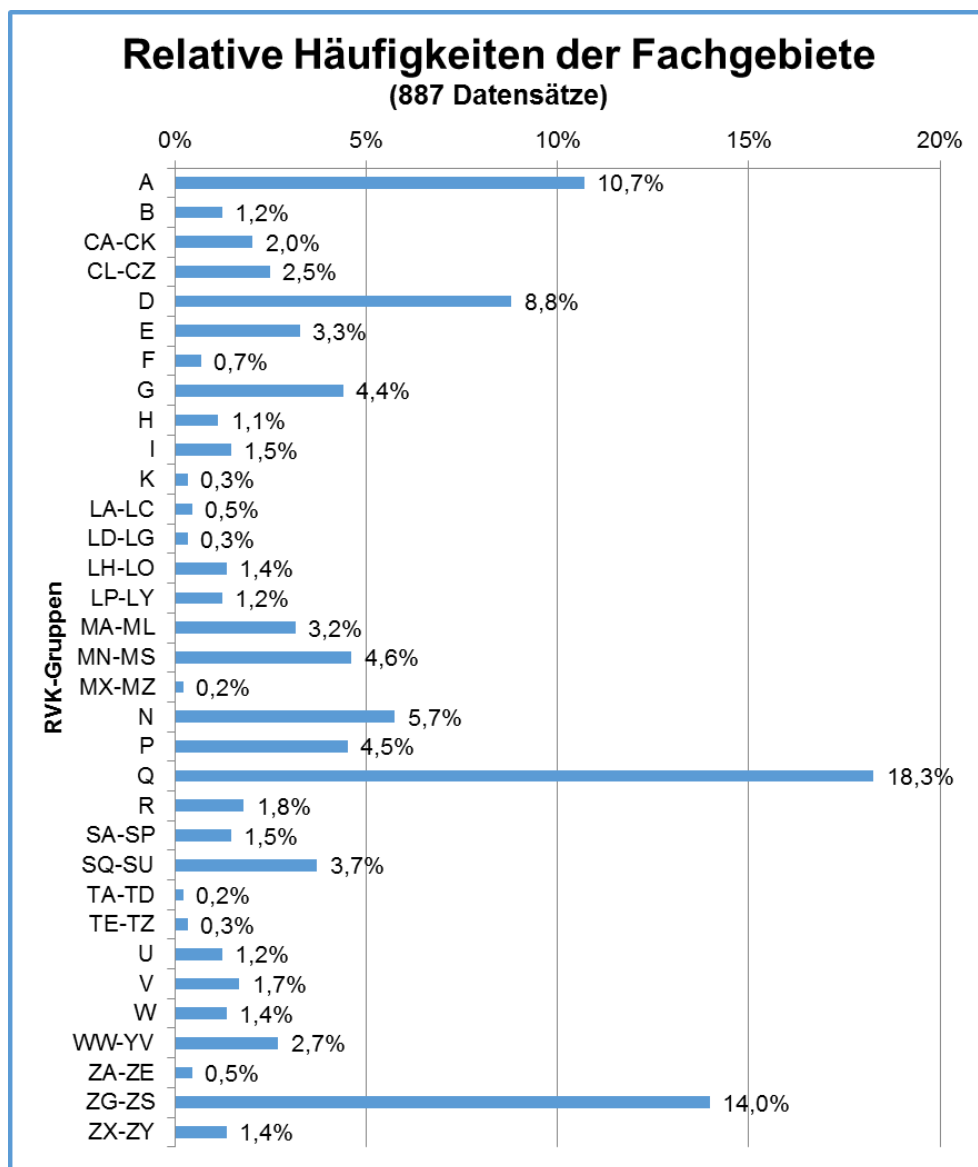


Abb. 10: Relative Häufigkeiten der Fachgebiete

Zu allen Fachgebieten der obersten RVK-Ebene wurden somit Anfragen gestellt. Dabei sind sowohl inhaltliche Bereiche auszumachen, denen weniger Bedeutung zukommt, als auch solche, denen vergleichsweise viele Datensätze zugeordnet werden können. Hier sind besonders die Kategorien *Allgemeines*, *Pädagogik*, *Geschichte*, *Wirtschaftswissenschaften* und *Technik* zu erwähnen, danach aber auch die *Philosophie*, *Psychologie*, *Allgemeine Sprach- und Literaturwissenschaft*, *Germanistik*, *Politologie*, *Soziologie*, *Rechtswissenschaft*, *Geographie*, *Informatik*, *Chemie und Pharmazie* sowie die *Medizin*. Somit bildet keine der großen Wissenschaftsdisziplinen, wie beispielsweise die Geistes-, Natur- oder Sozialwissenschaften, den eindeutigen Schwerpunkt. Es steht zu vermuten, dass die genannten Fächer auch an den Hochschulen, deren Bibliotheksanfragen in die Analyse einbezogen wurden, einen bedeutenden Stellenwert besitzen und diese daher innerhalb der Anfragen besonders häufig vertreten sind.

5.3 Auswertung nach Nutzergruppen

Die Verteilung der Angaben zu Nutzergruppen innerhalb der vorliegenden DigiAuskunfts-Anfragen kann folgendermaßen dargestellt werden:

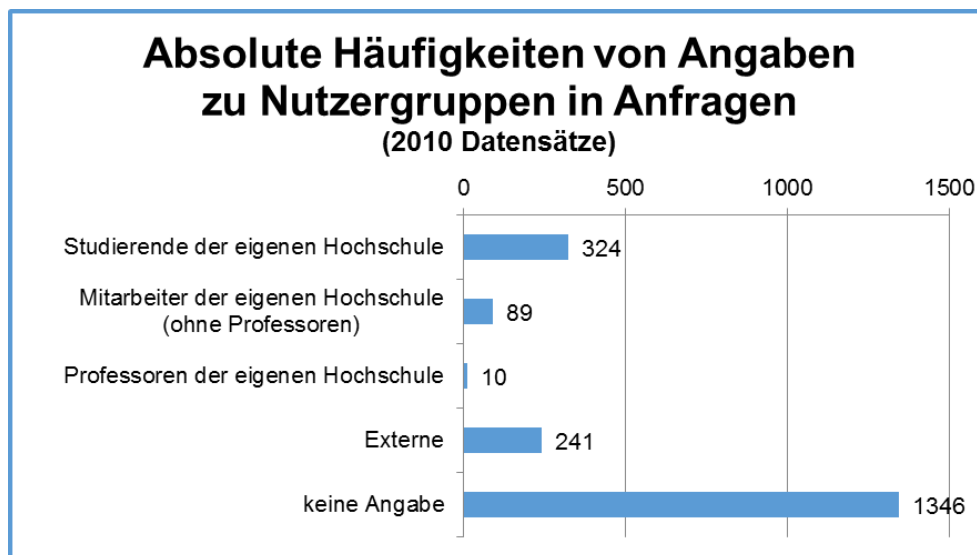


Abb. 11: Absolute Häufigkeiten von Angaben zu Nutzergruppen in Anfragen

Etwa ein Drittel aller Anfragen beinhaltet somit Hinweise auf die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Nutzergruppe. Es wird davon ausgegangen, dass Mitglieder aller genannten Gruppierungen verhältnismäßig gleich häufig ihre diesbezügliche Identität erwähnen. Zwar weisen Professoren eventuell relativ gesehen öfter auf ihren Status hin, um ihrem Anliegen einen gewissen Nachdruck zu verleihen, als beispielsweise Studierende, dies muss aber

im Rahmen dieser Auswertung unberücksichtigt bleiben. Daher werden die Datensätze, die keine Hinweise auf die Zugehörigkeit zu einer Nutzergruppe enthalten, ausgenommen und alle weiteren einheitlich behandelt. Es ergibt sich folgende Verteilung, von der angenommen wird, dass sie für die gesamte Menge der Anfragen repräsentativ ist:

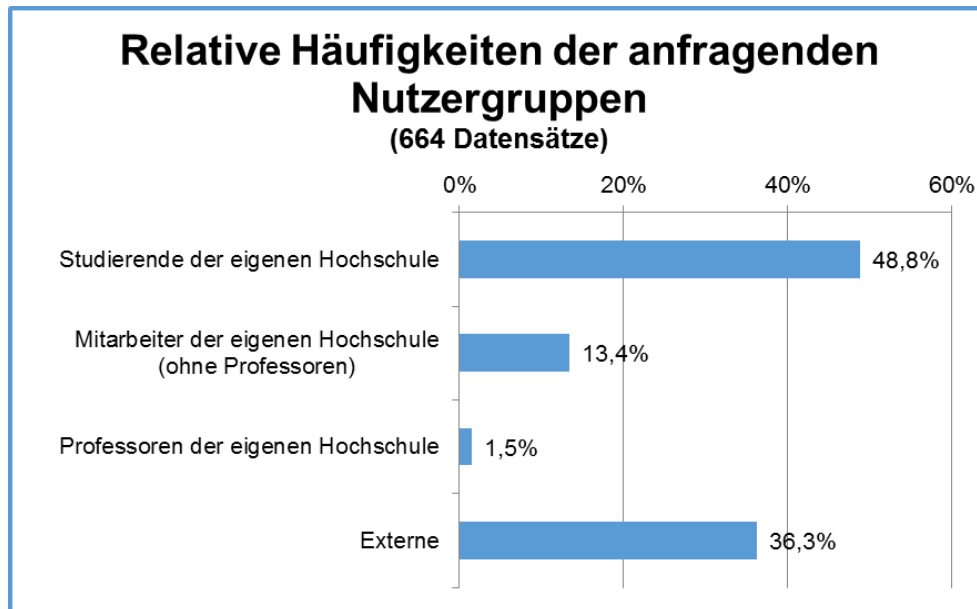


Abb. 12: Relative Häufigkeiten der anfragenden Nutzergruppen

Die größte Nutzergruppe stellen somit die Studierenden der eigenen Hochschule dar. Fast die Hälfte aller Anfragen geht von ihnen aus. Auch die Externen nutzen die Angebote der DigiAuskunft intensiv: Sie erreichen einen Anteil von mehr als einem Drittel. Die Hochschulmitarbeiter verzeichnen eine niedrigere Aktivität im Bereich der digitalen Auskunftsangebote: 13,4 %. Die Professoren stellen nur 1,5 % aller Anfragen, bilden aber auch zahlenmäßig die kleinste Zielgruppe der Hochschulbibliotheken. Im Verlauf der Auswertung wurde zudem ersichtlich, dass Professoren ihre Anliegen in vielen Fällen nicht persönlich formulieren, sondern diese durch studentische Hilfskräfte klären lassen.

5.4 Auswertung nach saisonalem Aufkommen

Die Verteilung der vorliegenden DigiAuskunfts-Anfragen auf die Monate des Jahres 2012 gestaltet sich folgendermaßen:

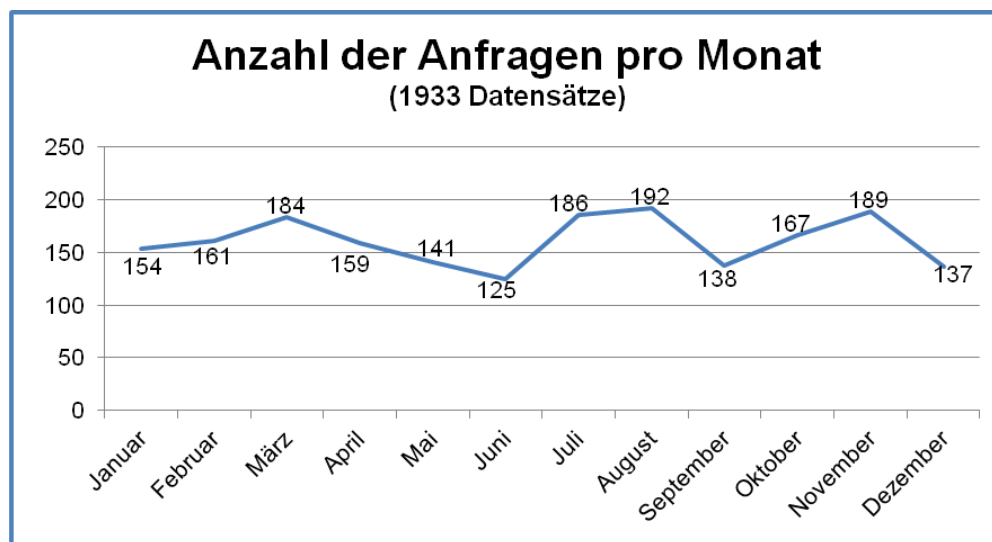


Abb. 13: Saisonale Verteilung der Anfragen

Insgesamt schwankt die Anzahl der monatlich in den sieben Bibliotheken eingehenden Anfragen zwischen 125 und 192, also um bis zu einem Drittel. Die Kurve weist drei relative Maxima auf: Im März, im August und im November. Da die steigenden und fallenden Abschnitte in den meisten Fällen mehrere Monate umfassen, erscheint eine völlige Zufälligkeit des Kurvenverlaufs unwahrscheinlich. In einem solchen Fall wären noch sprunghaftere Tendenzen zu erwarten. Die Anzahl der Anfragen korreliert allerdings nicht erkennbar mit dem Rhythmus der Semester an den Hochschulen. Ob die Verteilung dennoch auf bestimmte äußere Faktoren zurückzuführen ist und die Kurve somit regelmäßig in dieser oder einer ähnlichen Art verläuft, könnte nur eine über mehrere Jahre geführte Auswertung erkennen lassen.

5.5 Auswertung des Aufkommens nach Wochentagen

Das Anfrageaufkommen nach Wochentagen kann folgendermaßen dargestellt werden:

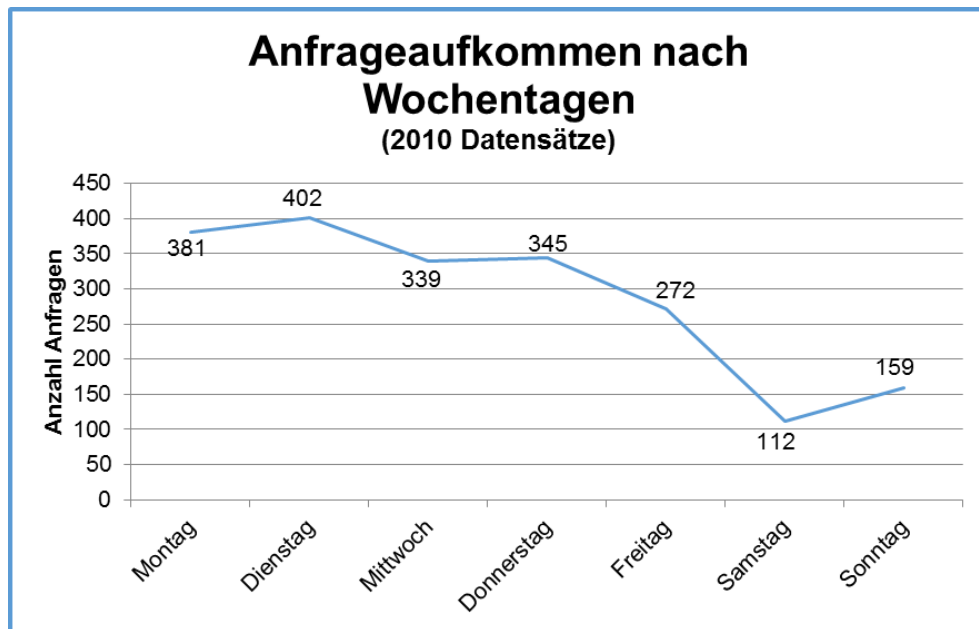


Abb. 14: Anfrageaufkommen nach Wochentagen

Der Beginn der Woche ist durch eine hohe DigiAuskunfts-Aktivität gekennzeichnet. Während montags bereits rund 19 % aller Anfragen gestellt werden, steigt dieser Wert dienstags sogar auf 20 %. Von Dienstag bis Mittwoch nimmt die Nutzungsintensität etwas ab und steigt donnerstags wieder leicht an auf ca. 17 %. Freitags werden deutlich weniger Anfragen an die DigiAuskunft gestellt als an den vorhergegangenen Wochentagen. Samstags erreicht die Kurve mit 6 % Anfragevolumen ihr Minimum, bevor sie sonntags schon wieder erkennbar ansteigt.

Die Auswertung der zur Verfügung stehenden Auskunftsfragen im Hinblick auf ihre Verteilung nach Wochentagen lässt somit einen klaren Schwerpunkt auf den Tagen Montag bis Donnerstag erkennen, wobei der Montag und Dienstag anfragenintensiver sind als der Mittwoch und der Donnerstag. Am Wochenende lässt die Nutzung zwar sichtbar nach, dennoch wird deutlich, dass die ständige Verfügbarkeit der digitalen Auskunft über E-Mail und Webformular von den Kunden durchaus in Anspruch genommen wird.

5.6 Auswertung nach tageszeitlichem Aufkommen

Die Verteilung der DigiAuskunfts-Anfragen auf die zweistündigen Zeitintervalle weist folgenden Verlauf auf:

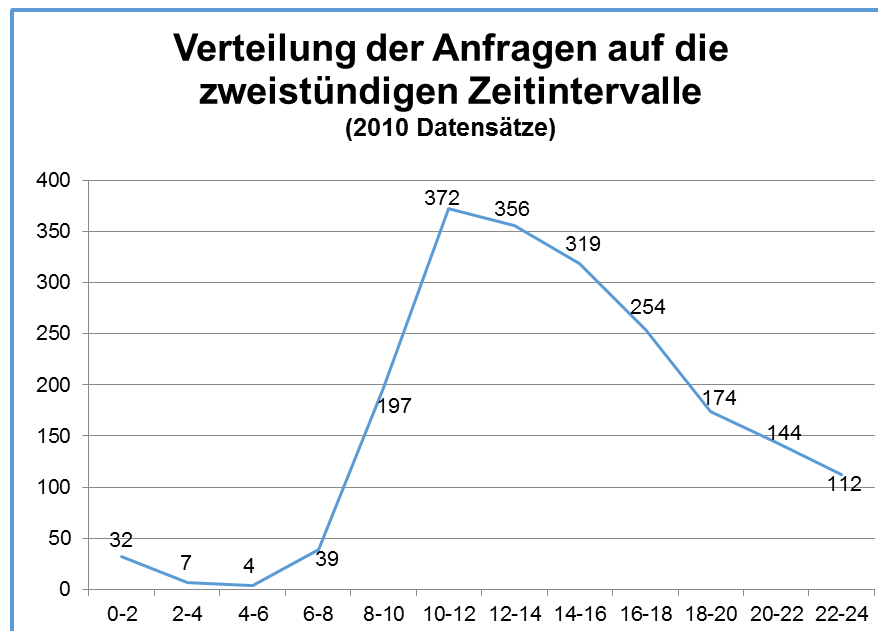


Abb. 15: Verteilung der DigiAuskunfts-Anfragen auf zweistündige Zeitintervalle

Daraus ergibt sich die in der Abb. 16 dargestellte relative Häufigkeitsverteilung:

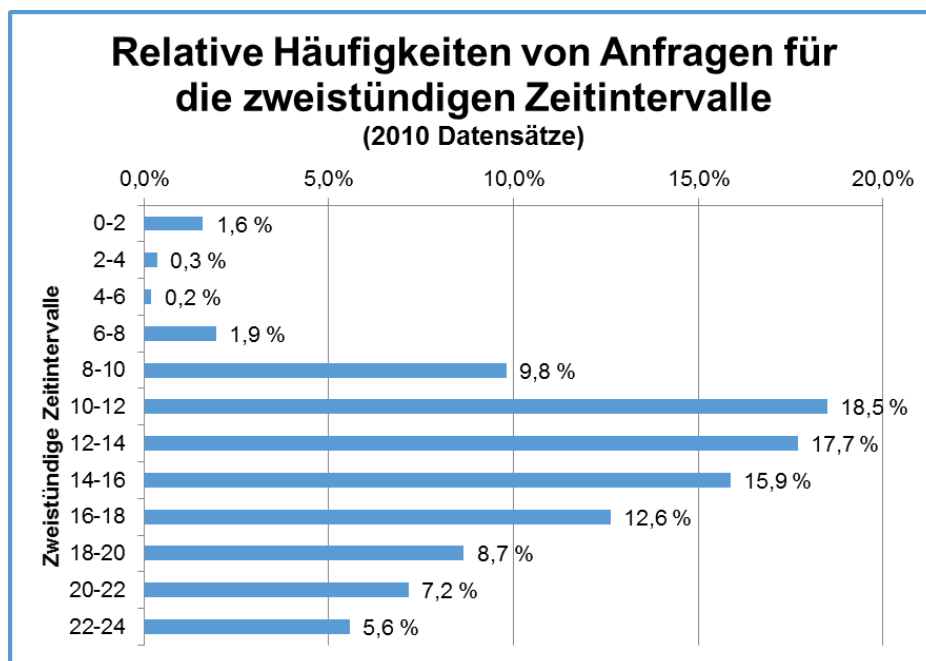


Abb. 16: Relative Häufigkeiten von Anfragen für zweistündige Zeitintervalle

Während zwischen Mitternacht und 2:00 Uhr ein Anteil von 1,6 % aller Auskunftsfragen eingeht, sinkt die Aktivität in den zwei nächsten zweistündigen Zeitintervallen deutlich ab auf 0,3 bzw. 0,2 %. Zwischen 4:00 und 6:00 Uhr wird das absolute Minimum der Verteilung erreicht. Danach beginnt die Kurve, zu steigen. Knapp 2 % aller Anfragen gehen im Zeitraum zwischen 6:00 und 8:00 Uhr bei den Bibliotheken ein, danach ist bis 12:00 Uhr eine konstante Zunahme der Nutzungsintensität zu beobachten: Von 8:00 bis 10:00 Uhr wurden 197 der 2010 Anfragen versendet. Zwischen 10:00 und 12:00 Uhr, also im Verlauf des Vormittags, erreicht die Kurve mit 372 Anfragen oder einem Anteil von 18,5 % ihr Maximum. Anschließend sinkt sie wieder ab, weist betragsmäßig aber eine geringere Steigung auf als in den Vormittagsstunden. Zwischen 12:00 und 14:00 Uhr wird mit 17,7 % ein relativ hoher Wert erreicht, aber auch in den Zeitintervallen zwischen 14:00 und 16:00 bzw. 16:00 und 18:00 Uhr werden mit 319 und 254 Anfragen noch zweistellige Prozentangaben verzeichnet. In den Abendstunden lässt die Aktivität zwar nach, doch wurden immerhin 112 der 2010 Anfragen im Zeitraum von 22:00 bis 24:00 Uhr an die Bibliotheken verschickt. Insgesamt kann festgestellt werden, dass 50 % aller Anfragen bis 14:00 Uhr versendet werden, die restlichen 50 % am Nachmittag und Abend. Die frühen Morgenstunden weisen die geringste Nutzungsintensität auf, am späten Vormittag wird der Höhepunkt erreicht, auch nachmittags werden zahlreiche Anfragen verschickt, bevor die Kurve über den Abend wieder langsam

sinkt, um nachts auf ihr Minimum abzufallen. Grundsätzlich gibt es keinen Zeitraum, in dem keinerlei Anfrageaktivität an die DigiAuskunft stattfindet.

5.7 Auswertung der Eignung für eine Weiterleitung an den Verbund

Im Rahmen dieser Auswertung wurden die 2010 Datensätze den Kategorien *(Evtl.) zur Weiterleitung geeignet* und *Nicht zur Weiterleitung* zugeordnet. Dabei ergibt sich folgende Verteilung:

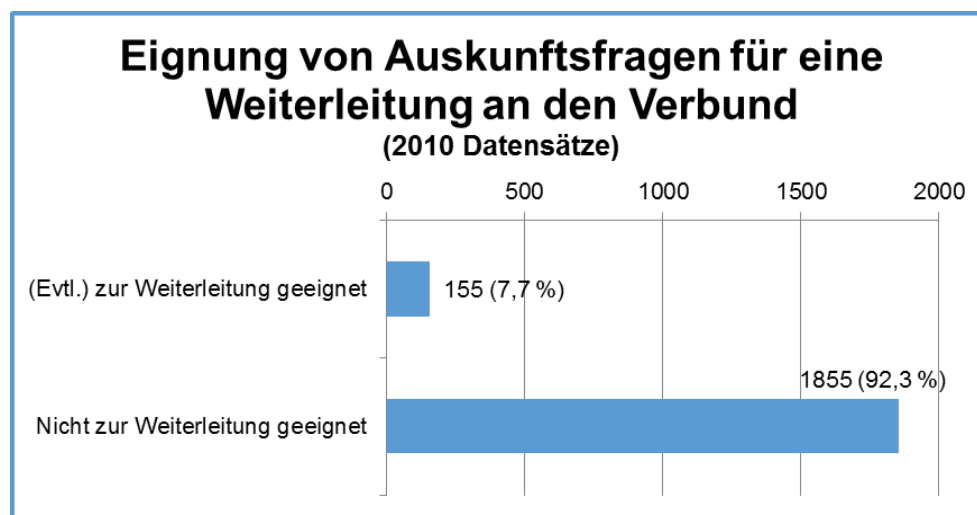


Abb. 17: Eignung von Auskunftsfragen für eine Weiterleitung an den Verbund

Es ist erkennbar, dass sich mit 92,3 % der allergrößte Teil der Anfragen nicht für eine Weiterleitung an den DigiAuskunfts-Verbund eignet. Nur 155 der 2010 Anfragen sind so formuliert, dass sie auch von anderen als der direkt angesprochenen Bibliothek sinnvoll beantwortet werden könnten. Alle anderen beziehen sich unmittelbar auf die kontaktierte Institution und sollten daher auch von dieser bearbeitet werden. Von der grundsätzlichen Eignung muss die Notwendigkeit zur Weiterleitung unterschieden werden. Diese ist in der Praxis noch weitaus seltener gegeben, hierzu liegen im Rahmen dieser Masterarbeit keine Daten vor.

5.8 Zusammenfassung der Ergebnisse

Die vorhergegangenen Kapitel haben gezeigt, dass die DigiAuskunft für die unterschiedlichsten Arten von Anfragen durch verschiedene Personengruppen rege genutzt wird. Am stärksten vertreten sind dabei die Studierenden der eigenen Hochschule, doch auch externe Nutzer versenden häufig Fragen über die digitalen Auskunftsformen E-Mail und Webformular.

Den inhaltlichen Schwerpunkt bilden Orientierungsfragen, welche sich auf die diversen Bereiche der Bibliotheken beziehen. Aber ebenfalls bibliographische Fragen werden regelmäßig gestellt, um Informationen zu speziellen Titeln oder Literaturzusammenstellungen zu bestimmten thematischen Aspekten zu erhalten. Sachfragen machen nur einen sehr geringen Anteil der Auskunftstätigkeit aus. Insgesamt bezieht sich der allergrößte Teil der Fragestellungen direkt auf die kontaktierte Bibliothek, weshalb eine Weiterleitung an den DigiAuskunfts-Verbund in den meisten Fällen nicht in Frage kommt.

Was die Fächer angeht, auf die sich die diversen Anfragen insgesamt beziehen, so sind sämtliche Bereiche vertreten. Schwerpunkte bilden die Gebiete *Allgemeines*, *Pädagogik*, *Geschichte*, *Wirtschaftswissenschaften* und *Technik*. Es steht zu vermuten, dass nicht zuletzt die fachlichen Strukturen und Besonderheiten der Hochschulen diese Verteilung wesentlich beeinflussen.

Zeitlich gesehen lässt die Anfrageaktivität über den Jahresverlauf zwar Schwankungen mit lokalen Maxima im März, August und November erkennen, insgesamt kann aber von einer kontinuierlichen Nutzung der DigiAuskunft gesprochen werden. Dabei werden die meisten Anfragen in der ersten Wochenhälfte verschickt, zum Wochenende hin sinkt die Nutzungsintensität des digitalen Auskunftsangebots. Auch tageszeitlich betrachtet gibt es keinen Zeitraum, in welchem die DigiAuskunft gar nicht in Anspruch genommen wird. Zwar findet vor Tagesanbruch nur wenig Aktivität statt, diese steigt aber im Verlauf der Morgenstunden deutlich an und erreicht am späten Vormittag ihr Maximum. Der Nachmittag weist eine hohe Anfragenintensität auf und auch abends versenden die Kunden noch zahlreiche Nachrichten per E-Mail oder über die angebotenen Webformulare.

6 INTERPRETATION DER ERGEBNISSE

6.1 Rückschlüsse auf den Informationsbedarf von Kunden

Geht man davon aus, dass die an die Bibliotheken gerichteten Auskunftsfragen repräsentativ für die Informationsbedürfnisse von Bibliothekskunden sind und diese die Ausprägung der vorhandenen Bibliotheks- und Informationskompetenz deutlich machen, können auf dieser Grundlage Rückschlüsse aus den beschriebenen Auswertungen auf den Informationsbedarf von Kunden gezogen werden. Allerdings muss auch in Betracht gezogen werden, dass die tatsächlichen Informationsbegehren das artikulierte Ausmaß möglicherweise übersteigen und deren Abdeckung weitergehende bibliothekarische Services erfordern würde.

Die Auswertung der DigiAuskunfts-Anfragen nach Auskunftsarten hat gezeigt, dass es sowohl Themengebiete oder Problemstellungen gibt, zu denen sehr häufig Fragen gestellt werden, als auch solche, die nur in Einzelfällen angesprochen werden. Die insgesamt hohe Zahl der vorkommenden Orientierungsfragen macht deutlich, dass einerseits die Dienstleistungen und Benutzungsmodalitäten der Bibliotheken bei ihren tatsächlichen und potentiellen Kunden vielfach Unsicherheiten entstehen lassen und andererseits ein Nachfragebedarf besteht, der sich auf die persönliche Benutzungssituation bezieht, beispielsweise auf eine Leihfrist, zu zahlende Gebühren oder eine Entlastungsbescheinigung zur Exmatrikulation. Somit kann im Bereich dieser Auskunftsart ein allgemeiner von einem individuellen Informationsbedarf unterschieden werden. Bei bibliographischen und Sachfragen hingegen geht es seltener um generelle Informationen, sondern fast immer um spezielle Fragestellungen. Hierzu zählen die Frage nach einem bestimmten Medium, die Suche nach Literatur zu einem abgegrenzten Thema, einem Faktum oder einem Sachverhalt. Allgemeingültige Antworten sind hier in der Regel nicht möglich.

Aus den weniger häufig nachgefragten Themengebieten der Orientierungsfragen sollen zwei an dieser Stelle herausgegriffen werden, da sie interessante Erkenntnisse über das Nutzerverhalten liefern: *Vermittlung von Informationskompetenz* und *Recherchemöglichkeiten*. Die hierzu gestellten Fragen hätten vielfach den bibliographischen Fragen zugeordnet werden können, wenn die Kunden sie aus einer anderen Sichtweise heraus formuliert hätten. Beispielsweise hätte statt der Frage „Wie kann ich in Ihrem Katalog nur nach Dissertationen suchen?“ auch die Frage „Welche Dissertationen haben Sie zum Thema XY?“ gestellt werden können. Ebenso hätte anstelle von „Ich schreibe demnächst meine Abschlussarbeit und würde mich gerne persönlich von Ihnen beraten lassen, wie ich am besten Literatur zu meinem Thema finde. Wann kann ich einen Termin bekommen?“ auch gefragt werden können „Welche Literatur gibt es zum Thema XY?“. Es ist

erkennbar, dass es den Bibliothekskunden hier nicht in erster Linie darum geht, passende Literatur zu finden, sondern auch Kenntnisse zu erlangen, die bei späteren Recherchen wieder angewendet werden können. Sie zeigen also ein Interesse daran, Informationskompetenz zu erlangen. Die reine Ergebnisorientierung im Rahmen einer speziellen Recherche, wie sie gemäß Kapitel 2.3 für viele Kunden von primärer Bedeutung ist, steht hier also nicht im Mittelpunkt.

Gründe für die geringe Häufigkeit von Fragen zu Literaturzusammenstellungen können nur vermutet werden. Im Kapitel 2.2 wurde bereits angesprochen, dass die Kunden von Hochschulbibliotheken häufig nicht wissen, dass Mitarbeiter der Institution – Auskunftsbibliothekare des gehobenen oder Fachreferenten des höheren Dienstes – derartige Fragen beantworten können. Zudem besteht die Möglichkeit, dass besonders bei thematischen Recherchen vielfach andere Instrumente bevorzugt werden, beispielsweise freie Suchmaschinen im Internet.

Des Weiteren bleibt offen, warum Sachfragen so selten an die DigiAuskunft gerichtet werden. Auch hierfür könnte die Ursache darin liegen, dass den Bibliotheksbenutzern das Angebot nicht bekannt ist, sich mit solchen Anliegen an den bibliothekarischen Auskunftsdienst wenden zu können. Die Präsentation deutscher Bibliotheken nach außen ermutigt Kunden bislang kaum, Sachfragen zu stellen. Rösch konstatiert, dass im deutschsprachigen Raum – im Gegensatz zum angloamerikanischen oder skandinavischen – die bibliothekarischen Informationsangebote immer noch schwerpunktmäßig bestands- und katalogbezogen ausgerichtet sind und auch entsprechend kommuniziert werden.¹⁴³ Kunden werden somit nicht bestärkt, darüber hinausgehende Anfragen zu stellen.

Andererseits erkundigen die Nutzer sich möglicherweise eher nach Quellen, welche Antworten auf ein bestehendes Informationsbedürfnis liefern sollen, als nach den direkten Zielinformationen. Das Nichtvorhandensein eines Beratungsbedarfs im Zusammenhang mit thematischen Literaturzusammenstellungen und Sachfragen kann hingegen eher ausgeschlossen werden. Entsprechende Recherchen machen oft umfangreiche und komplexe Suchvorgänge in Katalogen und Datenbanken notwendig und erfordern die Kenntnis ausgefeilter Suchstrategien. Es kann angenommen werden, dass diese Fertigkeiten nicht bei allen Benutzern hinreichend ausgeprägt sind.

Was die Fächer angeht, auf die sich die DigiAuskunfts-Anfragen beziehen, so hat die durchgeführte Auswertung gezeigt, dass die wissenschaftlichen Disziplinen jeweils unterschiedliche Häufigkeiten innerhalb der vorliegenden Datenmenge aufweisen. Besonders viele Fragen betreffen die Bereiche Technik und Wirtschaftswissenschaften, aber auch zu Allgemeinem, Pädagogik und Geschichte gibt es überdurchschnittlich viele Fragen. Die Ursachen hierfür können vielseitig sein: Entweder sind speziell in diesen Fächern, beispielsweise auf Grund besonderer Aktualität bestimmter

¹⁴³ Vgl. Rösch 2013, S. 24 ff.

Sachverhalte, tatsächlich nicht genügend Informationen verfügbar, es könnte aber auch ein gesteigerter Bedarf an Maßnahmen zur Vermittlung von Informationskompetenz bestehen. Andererseits kann eine hohe Anzahl an Fragen in einer Wissenschaftsdisziplin auch darauf zurückzuführen sein, dass bei den ihr angehörenden Personen eine besondere Affinität zur modernen Informationstechnik vorhanden ist, welche zur Nutzung digitaler Auskunftsangebote motiviert. Die Häufigkeitsverteilung nach Fächern wird aber beispielsweise auch durch die Verteilung der Studierenden- und Mitarbeiterzahlen auf die Studienfächer an den Hochschulen beeinflusst. Ob die Kunden von Hochschulbibliotheken also tatsächlich einen vergleichsweise erhöhten Informationsbedarf in den technischen und wirtschaftswissenschaftlichen Bereichen besitzen, kann an dieser Stelle nicht abschließend geklärt werden. Es sind lediglich Mutmaßungen, aber keine schlüssigen Herleitungen für die Anfragehäufigkeiten in den verschiedenen Fächern möglich.

Die zeitbezogenen Auswertungen haben deutlich gemacht, dass die ständige Verfügbarkeit der digitalen Auskunftsangebote über E-Mail und Webformular von den Kunden angenommen wird und sie die damit verbundene Flexibilität realisieren. Insgesamt sind zwar sowohl saisonale als auch wochentagsbedingte und tageszeitliche Schwankungen und Schwerpunkte zu erkennen; die Möglichkeit, sich jederzeit mit seinem Anliegen an die Bibliothek wenden zu können, wird aber sichtlich genutzt. Als besonders auffällig erweisen sich dabei zwei Sachverhalte. Einerseits erreichen besonders viele Anfragen die Bibliotheken in der ersten Wochenhälfte, bereits freitags geht die Nutzungsintensität der DigiAuskunft deutlich zurück. Diese Tatsache mag darauf zurückzuführen sein, dass zahlreiche Studierende, aber auch Teilzeitkräfte sich vielfach schon ab freitags zunehmend auf das Wochenende einstellen. Andererseits decken die standardmäßigen Servicezeiten von Bibliotheken zwar die Zeiträume ab, in denen die digitale Auskunft besonders intensiv in Anspruch genommen wird, es findet aber auch in den Abendstunden und an den Wochenenden eine nicht unerhebliche Nutzung statt, wenn kein Fachpersonal zur Verfügung steht, um Anfragen zeitnah zu beantworten.

6.2 Folgerungen für den Handlungsbedarf der Bibliotheken

Um auf dem Informationsmarkt gegen ihre Konkurrenten bestehen zu können, müssen Bibliotheken sich verstärkt an den Bedürfnissen ihrer Kunden orientieren und deren Ansprüche möglichst zielgerichtet erfüllen. Daher werden in diesem Kapitel aus dem zuvor beschriebenen Informationsbedarf der DigiAuskunfts-Benutzer Folgerungen für den Handlungsbedarf der Hochschulbibliotheken entwickelt.

Die große Anzahl von Orientierungsfragen innerhalb der ausgewerteten Datenmenge lässt gravierende Unsicherheiten im Zusammenhang mit den

Bibliotheken und ihren Dienstleistungen erkennen. Dabei bezieht sich nur ein geringer Anteil auf sehr spezielle Sachverhalte, die meisten Anfragen werden durch regelmäßig wiederkehrende Problemstellungen verursacht. Da hier nicht von Einzelfällen gesprochen werden kann, scheinen an diesen Stellen generelle Schwierigkeiten zu bestehen.

Im Hinblick auf den Handlungsbedarf der Bibliotheken muss unterschieden werden zwischen Anfragen mit allgemeinem Inhalt und solchen, die durch die jeweilige persönliche Benutzungssituation angestoßen werden. Während individuell geprägte Anliegen meist nur unter Bezugnahme auf den Einzelfall beantwortet werden können, besteht bei grundsätzlichen Unklarheiten die Möglichkeit, diesen in standardisierter Form zu begegnen.

Einerseits bietet es sich an, beispielsweise auf der Website der Bibliothek offensichtlich benötigte detaillierte Hinweise zu den allgemeinen Vorgängen und Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen. Auf diesem Weg können zahlreiche Kunden erreicht und die Häufigkeit redundanter Fragestellungen so minimiert werden. Bibliothekarische Begrifflichkeiten, die für die Benutzung relevant sind, sind an passender Stelle verständlich zu erläutern – „bestellen“, „vormerken“ und „ausleihen“ beispielsweise in direkter Nähe zum Katalog. Bibliotheken sollten eingehende Anfragen grundsätzlich dazu nutzen, das Internetangebot mit den Kundenbedürfnissen abzugleichen und es ggf. entsprechend zu optimieren. Derartige Maßnahmen der „proaktiven Bereitstellung von Orientierungs- und Nutzungshilfen“¹⁴⁴ werden dem indirekten Informationsdienst zugeordnet.

Andererseits könnten die Bibliotheken Maßnahmen im Bereich des direkten Informationsdienstes ergreifen: In Führungen und Schulungen sollte verstärkt auf augenscheinlich problembehaftete Themen eingegangen werden, wie z. B. die Funktionen des Benutzerkontos, die grundsätzliche Erreichbarkeit elektronischer Ressourcen oder das Prozedere der Aufgabe einer Fernleihbestellung. Hiermit kann vermutlich auch ein nicht unwesentlicher Teil der Anfragen aufgefangen werden, die ein individuelles Informationsbedürfnis betreffen.

Da es für die Bibliotheken mit verschiedenen Nachteilen verbunden ist, Antworttexte auf regelmäßig gestellte Anfragen immer wieder erneut zu formulieren, sollten standardisierte Antworten, beispielsweise in Form von Textbausteinen, die durch individualisierte Elemente ergänzt werden können, erstellt und wiederverwendet werden. Auf diese Weise können sowohl eine gleichbleibende Qualität der Antworten als auch eine verbesserte Arbeitseffizienz gewährleistet werden.

Ein dringender Handlungsbedarf der Bibliotheken besteht im Zusammenhang mit den angebotenen elektronischen Systemen, in welche die Kunden sich einloggen können. Fast ein Viertel aller DigiAuskunfts-Anfragen bezieht sich auf diese Thematik, obwohl deren Beantwortung nicht als bibliothekarische Kernaufgabe gesehen werden kann. Die Biblio-

¹⁴⁴ Rösch 2004b, o. S.

theiken müssen im Einzelfall entscheiden, ob sie entweder ihren Kunden an entsprechender Stelle aussagekräftigere Hilfestellungen für die Benutzung anbieten müssen oder hier technische Verbesserungen notwendig sind. Denkbar wäre beispielsweise eine automatisierte *Password vergessen*-Funktion, über die Benutzer ohne Zutun des Bibliothekspersonals bestehende Probleme beheben könnten. Eine solche scheint vielfach nicht vorhanden zu sein.

Obwohl Bibliotheken auch bei anspruchsvollen bibliographischen und Sachfragen Ansprechpartner sein wollen, machen diese innerhalb der Digi-Auskunft nur einen geringen Anteil aus. Eine im Internet veröffentlichte Policy mit Hinweis auf die Qualifikationen des Personals und eventuell auch auf die Überlegenheit von Bibliotheken gegenüber Suchmaschinen könnte Kunden ermutigen, sich auch mit solchen Anliegen an die Bibliotheken zu wenden. Allerdings muss dabei beachtet werden, dass sich – wie im Kapitel 2.6 dargestellt wurde – die Auskunftsformen E-Mail und Webformular nur eingeschränkt für Literaturzusammenstellungen und Sachverhaltsfragen eignen. Es sollte deutlich vermittelt werden, welche Fragen wo an wen gerichtet werden können.¹⁴⁵ Letztlich sollten die Bibliotheken ihre Angebote insgesamt noch selbstbewusster und ansprechender präsentieren und bestehende Services und Innovationen proaktiv kommunizieren und vermarkten, damit sie als Anlaufpunkt für sämtliche Informationsbegehren wahrgenommen werden und der Konkurrenz auf dem Markt standhalten können. Um Benutzer andererseits vermehrt dazu zu befähigen, auch umfangreiche Recherchen selbstständig durchzuführen, sollten zudem die Angebote zur Vermittlung von Informationskompetenz ausgebaut und Schwerpunkte dabei auf die Fächer gelegt werden, die in der Auswertung nach Fachgebieten auffallend hohe Werte erzielt haben, weil hier der größte Informationsbedarf vermutet werden kann. Des Weiteren sollten die Fächer besonders berücksichtigt werden, die an der jeweiligen Hochschule einen herausragenden Stellenwert besitzen. Eine Einbeziehung der Fachreferenten kann in diesem Zusammenhang sinnvoll und hilfreich sein. Der Empfehlung, die Vermittlung von Informationskompetenz zu intensivieren, liegt die Annahme zu Grunde, dass deren Ausgestaltung nachweislich unmittelbare Auswirkungen auf die Bibliotheks- und Informationskompetenz von Bibliothekskunden besitzt. So wurde in einer Studie gezeigt, dass Kurse zur Vermittlung von Informationskompetenz die Recherchefähigkeiten Studierenden langfristig verbessern.¹⁴⁶

Allerdings sollten nicht nur die Kenntnisse und Fähigkeiten der Studierenden ins Blickfeld gerückt, sondern auch den Hochschulmitarbeitern eine besondere Beachtung geschenkt werden. Obwohl diese zu den Hauptzielgruppen von Hochschulbibliotheken zählen, nutzen sie die DigiAuskunft bislang nur mäßig. Dieses Ergebnis deckt sich mit den Aussagen in der Lite-

¹⁴⁵ Vgl. Simon 2013, S. 14.

¹⁴⁶ Vgl. Cordell; Fisher 2010, S. 478.

ratur, wie sie im Kapitel 2.2 beschrieben wurden. Machen Hochschulangehörige allerdings positive Erfahrungen und kann ihnen ein fortschrittliches und dienstleistungsorientiertes Bild der Bibliothek vermittelt werden, können sie bei den Studierenden als Multiplikatoren der Bibliotheks- und Informationskompetenz fungieren. Natürlich sollten auch die externen Benutzer angemessen erreicht und bedient werden. Besonders Schülern sollte ausreichend Aufmerksamkeit gewidmet werden, wenn sie beispielsweise für die Literatursuche zur Facharbeit die Bibliotheken aufsuchen, da sie zur primären Zielgruppe der Zukunft zählen. Grundsätzlich können alle Kunden, die einen positiven Eindruck von der Bibliothek erlangen, dazu beitragen, diesen im Bewusstsein der breiten Öffentlichkeit zu verankern und die gesellschaftliche Position der Hochschulbibliotheken zu stärken.

Die zeitliche Verteilung an die digitale Auskunft gerichteter Anfragen sollte bei der Ressourcenplanung, insbesondere im Hinblick auf das Personal, berücksichtigt werden. Zeiträume mit hoher oder niedriger Nutzungsintensität können mit den gewonnenen Erkenntnissen teilweise antizipiert und eine entsprechende Anzahl an Mitarbeitern für die Aufgaben des passiven Informationsdienstes eingeplant werden. Die starke Frequentierung der DigitalAuskunft während der regulären Servicezeiten könnte den Ausgangspunkt darstellen, das Chatmodul des Verbunds in die eigene Dienstleistungspalette zu integrieren und so den Kunden in Echtzeit zur Verfügung zu stehen und ihren Unterstützungsbedarf zu decken. Im Gegenzug besteht ebenso die Möglichkeit, zu argumentieren, dass die auffallend hohe Inanspruchnahme der digitalen Auskunftsangebote in den Abendstunden Überlegungen anstoßen sollte, die Servicezeiten der Bibliotheken nach Möglichkeit in diese Richtung zu erweitern. Bereits eine Ausdehnung der Anwesenheitszeit von Fachpersonal bis etwa 20:00 Uhr – hier wäre sicherlich eine Auskunftskraft ausreichend – würde sicher zu einem deutlichen Mehrwert führen und die Akzeptanz der Kunden für die Dienstleistung fördern.

Die Auswertung der Eignung von Anfragen für eine Weiterleitung an den Verbund hat gezeigt, dass die Fragestellungen sich in den meisten Fällen gezielt an die kontaktierte Bibliothek richten. Nur ein geringer Anteil ist so formuliert, dass auch ein anderer Verbundteilnehmer hierauf reagieren könnte – und selbst die Anfragen, die sich grundsätzlich für eine Weiterleitung eignen, werden fast ausschließlich lokal beantwortet.¹⁴⁷ Dies zeigt, dass das Potenzial des Auskunftsverbundes derzeit noch nicht vollständig ausgeschöpft ist. Besonders vor dem Hintergrund, dass Kunden zukünftig ermutigt werden sollten, auch Sachfragen an Bibliotheken zu richten, wäre es wünschenswert, wenn die Kooperation ausgebaut und den Kunden die Zusammenarbeit einschließlich des hierdurch entstehenden Mehrwertes verstärkt vermittelt würde. Dazu sollte ein entsprechendes Marketing betrieben werden. Während bislang fast ausschließlich eine gemeinsame Software genutzt wird, mit der dann aber letztlich jeder Teilnehmer seine eigene digi-

¹⁴⁷ Vgl. Mayr 2008, S. 89.

tale Auskunft betreibt, ließen sich durch die gezielte Bündelung von Kompetenzen neben Effizienz- und Effektivitätssteigerungen möglicherweise auch erweiterte Servicezeiten realisieren. Auf diese Weise könnten Bibliotheken ihren Stellenwert auf dem Informationsmarkt deutlich verbessern und so ihre Zukunftschancen absichern.

7 FAZIT

Die vorhergehenden Ausführungen haben gezeigt, dass Bibliotheken, die als Informationsdienstleister wahrgenommen und langfristig im Wettbewerb gegen ihre Konkurrenten auf dem Informationsmarkt bestehen wollen, die Ansprüche ihrer Zielgruppen im Blick behalten und ihre Services daran ausrichten müssen. Das Angebot digitaler Auskunftformen stellt eine Möglichkeit dar, Kunden flexibel und zeitnah mit relevanten Informationen zu versorgen und so ihren Bedürfnissen gerecht zu werden.

Die Auswertungen der 2010 vorliegenden DigiAuskunfts-Anfragen des Jahres 2012 aus den acht Bibliotheken haben gezeigt, dass per E-Mail und Webformular vorwiegend Orientierungs-, regelmäßig bibliographische aber nur selten Sachfragen gestellt werden. In vielen Anfragen ist ein fachlicher Bezug erkennbar. Besonders Studierende und Externe nehmen die digitalen Auskunftangebote in Anspruch, aber auch Hochschulmitarbeiter nutzen die DigiAuskunft gelegentlich. Insgesamt sind zeitliche Benutzungsschwerpunkte erkennbar – sowohl saisonal, als auch im Bezug auf Wochentage und Tageszeiten. Obwohl die ausgewerteten Anfragen über das DigiAuskunfts-System eingegangen sind, eignet sich auf Grund einrichtungsspezifischer Inhalte nur ein geringer Teil für eine Weiterleitung an die anderen Verbundbibliotheken.

Aus diesen Erkenntnissen können in gewissem Umfang Rückschlüsse auf die Informationsbedürfnisse der Kunden gezogen und Folgerungen für den Handlungsbedarf der Bibliotheken entwickelt werden. Regelmäßig auftretenden Fragestellungen sollte mit standardisierten Maßnahmen und Informationsangeboten begegnet werden, individuelle Probleme müssen einzelfallspezifisch gelöst werden. Anfragen sollten außerdem nicht ausschließlich ergebnisorientiert beantwortet werden, sondern auch Hilfe zur Selbsthilfe bieten. Die Auswertungen haben gezeigt, dass Kunden oftmals ein Interesse daran zeigen, ihre eigenen Recherchefähigkeiten auszubauen. Zudem sollten sie ermutigt werden, sich auch mit Sach-, Fach- und Forschungsfragen an die Bibliotheken zu wenden. Dies wäre im Besonderen für die Zielgruppe der Hochschulmitarbeiter wünschenswert, da diese, wenn sie die Auskunftsdienstleistungen der Bibliothek schätzen, deren Position an der Hochschule stärken können. Aber auch außerhalb der Hochschule sollten die Bibliotheken sich bemühen, den Bekanntheitsgrad ihrer Dienstleistungen zu steigern, um so ihren Stellenwert auf dem Informationsmarkt zu erhöhen und durch zufriedene Benutzer ein positives Bild in der breiten Öffentlichkeit zu verankern.

Die über die verschiedenen Auswertungen ermittelten Kenntnisse über temporär bedingte Schwankungen in der Nutzungsintensität sollten Bibliotheken dazu nutzen, ihre Ressourcen optimal einzusetzen und auch in zeitlicher Hinsicht die Ansprüche der Kunden bestmöglich zu erfüllen. Je schneller und besser die Zielgruppen sich bedient fühlen, desto eher werden sie die Bedeutung der Bibliotheken wahrnehmen.

Derzeit sind nur wenige der an die DigiAuskunft gerichteten Anfragen für eine Weiterleitung an den Verbund geeignet. Ein zukünftiger Wandel im Hinblick auf die Wahrnehmung von Bibliotheken als Informationsdienstleister könnte dazu beitragen, dass vermehrt anspruchsvolle und komplexe Fragestellungen an Bibliotheken gerichtet werden. Während bislang, da viele Fragen sich speziell auf die lokale Bibliothek beziehen, die besonderen Vorteile der Kooperation nur begrenzt genutzt werden, könnten in einem solchen Szenario die vorhandenen Ressourcen noch besser gebündelt und so sowohl die Effizienz als auch die Effektivität der Auskunftsangebote gesteigert werden.

Auf den Ergebnissen dieser Masterarbeit aufbauend, bieten sich verschiedene weitere Analysen von Auskunftsfragen an. Einerseits würde die Auswertung von Daten aus einem oder besser sogar mehreren zusätzlichen Jahren zeigen, ob die saisonale Verteilung der Anfragen aus dem Jahr 2012 repräsentativ oder eher vom Zufall geprägt ist. Andererseits könnten merkmalsübergreifende Analysen deutlich machen, welche Verbindungen zwischen den verschiedenen Kriterien bestehen. Beispielsweise ist denkbar, dass je nach Tageszeit schwerpunktmäßig bestimmte Arten von Anfragen durch eine spezielle Nutzergruppe versendet werden, in Abhängigkeit von Prüfungs- und Klausurzeiten für die verschiedenen Fachgebiete saisonale Schwankungen der Anfrageintensitäten festgestellt werden können oder an bestimmten Wochentagen bestimmte Tageszeiten eine besonders hohe Aktivität aufweisen.

Schließlich wäre auch ein Vergleich von Auskunftsfragen, die über digitale Auskunftsangebote gestellt werden, mit solchen, die die Kunden an der Informationstheke persönlich formulieren, interessant. Um die Vergleichbarkeit zu gewährleisten, sollten dann für beide Auskunftsvarianten dieselben Bibliotheken in die Analyse einbezogen werden. Derartige Erkenntnisse würden das Informationsverhalten der Nutzer noch detaillierter beleuchten und weitere Optimierungsmöglichkeiten für den Informationsdienst erkennen lassen.

8 LITERATUR- UND QUELLENVERZEICHNIS

Abels, Eileen G. (1996): The E-Mail Reference Interview. In: RQ 35 (3), S. 345-358.

Albrecht, Rita (2005): Digitale Auskunft im Verbund: Ein Jahr InfoPoint Rhein-Main. In: Bibliotheksdienst 39 (10), S. 1272-1296.

Albrecht, Rita (2006): Qualitätssicherung in der digitalen Auskunft. In: Bibliotheksdienst 40 (5), S. 606-618.

Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland: Eine Einführung (2011). Engelbert Plassmann, Hermann Rösch, Jürgen Seefeldt, Konrad Umlauf. 2. überarbeitete und erweiterte Auflage. Wiesbaden: Harrassowitz.

Case, Donald O. (2002): Looking for information: A survey of research on information seeking, needs, and behaviour. Amsterdam u.a.: Academic Press.

Chowdhury, Gobinda G. (2002): Digital libraries and reference services: Present and future. In: Journal of Documentation 58 (3), S. 258-283.

Christensen, Anne (2008): Virtuelle Auskunft mit Mehrwert: Chatbots in Bibliotheken. Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2008. Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 222.

http://webdoc.sub.gwdg.de/ebook/serien/aw/Berliner_Handreichungen/222.pdf [abgerufen am: 05.01.2013].

Coffman, Steve (2002): What's Wrong with Collaborative Digital Reference? In: American Libraries 33 (11), S. 56-58.

Cordell, Rosanne M; Fisher, Linda F. (2010): Reference questions as an authentic assessment of information literacy. In: Reference Services Review 38 (3), S. 474-481.

Czajka, Sebastian (2011): Internetnutzung in privaten Haushalten in Deutschland: Ergebnisse der Erhebung 2010, 2011.

https://www.destatis.de/DE/Publikationen/WirtschaftStatistik/Informationsgesellschaft/InternetnutzungHaushalte_82011.pdf [abgerufen am: 15.01.2013].

Daniel, Frank (2007): Ressourcen für den Auskunftsdienst. In: Becker, Tom (Hrsg.): „Was für ein Service!“. Entwicklung und Sicherung der Auskunftsgüte von Bibliotheken. Wiesbaden: Dinges & Frick, S. 103-112.

Daniel, Frank et al. (2006): Die Kunden dort bedienen, wo sie sind: DigiAuskunft besteht Bewährungsprobe / Seit Anfang 2006 in Betrieb. In: BuB 58 (7/8), S. 558-562.

Datenschutzvereinbarung (07.01.2013): Vereinbarung zur Einhaltung des Datenschutzes zwischen dem hbz und der Verfasserin dieser Arbeit.

Diamond, Wendy; Pease, Barbara (2001): Digital reference: a case study of question types in an academic library. In: Reference Services Review 29 (3), S. 210-219.

Dickhaus, Claudia (2000): E-Mail und Call-Center: Neue Wege der bibliothekarischen Auskunft. In: Fuhlrott, Rolf; Krauß-Leichert, Ute; Schütte, Christoph-Hubert (Hrsg.): Innovationsforum 2000. Neuer Service für Bibliotheken: Call Center – Leitsysteme – Intranet-Portale für Patente. Wiesbaden: Dinges & Frick, S. 9-60.

Elektronische Information in der Hochschulausbildung: Innovative Mediennutzung im Lernalltag der Hochschulen (2001). Klatt, Rüdiger; Gavrilidis, Konstantin; Kleinsimlinghaus, Kirsten; Feldmann, Maresa; u.a. Opladen: Leske + Budrich.

Gardner, Susan (2006): Tiered Reference: The New Landscape of the Frontlines. In: The electronic journal of academic and special librarianship, 7 (3), o. S.

Georgy, Ursula; Nothen, Kathrin (2006): Das Vertrauen der Kunden auf Dauer gewinnen: Der Auskunftsdienst als Marketinginstrument für Bibliotheken. In: BuB 58 (3) S. 238-244.

Gläser, Christine (2001): Elektronischer Auskunftsdienst im Echtzeitbetrieb: Chatangebote in anglo-amerikanischen Bibliotheken – Möglichkeiten der Übertragbarkeit auf deutsche Bibliotheken. Berlin: Institut für Bibliothekswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2001. Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 99.
http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlauf/handreichungen/h99/handreichung_99.pdf
[abgerufen am: 10.02.2013].

hbz: DigiAuskunft.

<http://www.hbz-nrw.de/angebote/digiauskunft/> [abgerufen am: 19.02.2013].

Härkönen, Sonja (2003): Bibliothekarischer Auskunftsdienst im Informationsverbund: Digital Reference Konsortien in den USA. Köln: Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften. Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 36. <http://www.fbi.fh-koeln.de/institut/papers/kabi/volltexte/band036.pdf> [abgerufen am: 11.11.2012].

Heinrich, Kirsten (1997): „Auskunfts-Bibliothekar“ – „Bestands-Bibliothekar“ oder Beruf zwischen Jammertal und Zukunftsangst. In: Wefers, Sabine (Hrsg.): Von Gutenberg zum Internet: 7. Deutscher Bibliothekskongress, 87. Deutscher Bibliothekartag in Dortmund. Frankfurt a. M.: Klostermann, S. 255–264.

Heyder (06.11.2012): E-Mail an die Verfasserin dieser Arbeit.

Hilpert, Wilhelm; Gillitzer, Berthold (2007): QuestionPoint an der Bayerischen Staatsbibliothek: Virtueller Auskunftsdienst für verändertes Kundenverhalten. In: Bibliotheks-Magazin 1, S. 57–63.

Hutter, Nathalie (2008): Digitale Auskunft in Bibliotheken: Eine Einführung in Digital Reference Services, 2008. <http://dx.doi.org/10.3929/ethz-a-005687429> [abgerufen am: 13.12.2012].

IFLA Richtlinien Digitale Auskunft (2010): IFLA: Richtlinien Digitale Auskunft. http://www.ifla-deutschland.de/de/downloads/sekt_36.pdf [abgerufen am: 28.12.2012].

Katz, William A. (1992a): Introduction to reference work: Vol. I: Basic Information Sources. 6th. New York: McGraw-Hill.

Katz, William A. (1992b): Introduction to reference work: Vol. II: Reference Services and Reference Processes. 6th. New York: McGraw-Hill.

Kern, M. Kathleen (2004): Have(n't) We Been Here Before?: Lessons from Telephone Reference. In: West, Jessamyn (Hrsg.): Digital versus non-digital reference: Ask a librarian online and offline. New York: Haworth Information Press. S. 1–17.

Kleinaltenkamp, Michael (2001): Begriffsabgrenzungen und Erscheinungsformen von Dienstleistungen. In: Bruhn, Manfred; Meffert, Heribert (Hrsg.): Handbuch Dienstleistungsmanagement: von der strategischen Konzeption zur praktischen Umsetzung. Wiesbaden: Gabler, S. 27–50.

Klostermann, Jürgen (2007): Digitale Auskunft in Bibliotheken: Eine vergleichende Evaluation zwischen ausgewählten digitalen Auskunftsverbünden. Köln: Fachhochschule Köln, Fakultät für Informations- und Kommunikationswissenschaften, Institut für Informationswissenschaft, 2007. Kölner Arbeitspapiere zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 52. http://opus.bibl.fh-koeln.de/volltexte/2007/172/pdf/Klostermann_Juergen.pdf [abgerufen am: 17.01.2013].

Krüger, Nicole (2007): EconDesk: Erwartungs- und Qualitätsmanagement in der Online-Vermittlung von Fachinformationen. In: Lison, Barbara (Hrsg.): Information und Ethik: Dritter Leipziger Kongress für Information und Bibliothek, [zugleich 96. Deutscher Bibliothekartag]. Leipzig, 19. bis 22. März 2007. Wiesbaden: Dinges & Frick, S. 120–137.

Kwon, Nahyun (2006): User satisfaction with referrals at a collaborative virtual reference service. In: Information research 11 (2), o. S.

Lee, Ian J. (2004): Do virtual reference librarians dream of digital reference questions? A qualitative and quantitative analysis of e-mail and chat reference. In: Australian academic & research libraries 35 (2), o. S.

Lee, Jennifer; Hayden, K. Alix; MacMillan, Don (2004): “I Wouldn't Have Asked for Help if I had to go to the Library”: Reference Services On Site. In: Issues in science & technology librarianship, Fall 2004, o. S.

Lewe, Brunhilde (1999): Informationsdienst in Öffentlichen Bibliotheken: Grundlagen für Planung und Praxis. Köln: Greven.

Lippincott, Joan K. (2010): Mobile Reference: What Are the Questions? In: The Reference Librarian 51 (1), S. 1–11.

Mayr, Peter (2006): Empfehlungen für die Beantwortung von Anfragen an die DigiAuskunft. <http://digiauskunft.digibib.net/docs/richtlinien.pdf> [abgerufen am: 30.12.2012].

Mayr, Peter (2008): Für uns sind Sie keine (Ticket-)Nummer!: Erfahrungen aus dem virtuellen Auskunftsverbund DigiAuskunft. In: Pipp, Eveline (Hrsg.): Informationskonzepte für die Zukunft. Graz [u.a.]: Neugebauer, S. 83–91.

Mayr, Peter (2010): DigiAuskunft: Professionelles Anfragemanagement und virtuelle Auskunft im Verbund. www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/digiauskunft/aktuell/vortraege/fachstellen_20100609.pdf [abgerufen am: 23.02.2013].

Mayr, Peter: E-Mail vom 01.03.2013 an die Verfasserin dieser Arbeit.

Mayr, Peter: E-Mail vom 18.03.2013 an die Verfasserin dieser Arbeit.

Minster, Andrea (2008): Kommunikationswege in der bibliothekarischen Auskunft: Empfehlungen für die Praxis. Potsdam, Diplomarbeit.
<http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/diplome/09003.pdf> [abgerufen am: 02.04.13].

Mittler, Elmar (1996): Die Bibliothek der Zukunft: Überlegungen aus Anlaß der Planungen zu einem Informations- und Kommunikationszentrum in Adlershof (Berlin). In: *Bibliothek: Forschung und Praxis* 20 (2), S. 259–261.

Müllenbruck, Stefan (2001): „Sind Sie ein Mensch?“. Auskunft per Chat an der UB Trier. In: *BuB* 53 (4), S. 216–218.

MultiCa: Fachhochschule Köln: MultiCa: Chipkarte.
<http://www.studium.fh-koeln.de/service/multica/index.php> [abgerufen am: 25.03.2013].

Nicholas, David; Herman, Eti (2009): *Assessing Information Needs in the Age of the Digital Consumer*. 3rd. London: Routledge.

Nilsen, Kirsti (2006): Comparing users' perspectives of in-person and virtual reference. In: *New Library World* 107 (3/4), S. 91–104.

Numinnen, Piritta; Vakkari, Pertti (2009): Question Types in Public Libraries' Digital Reference Service in Finland: Comparing 1999 and 2006. In: *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 60 (6) S. 1249–1257.

Ortoll-Espinet, Eva; González-Teruel, Aurora; Gilabert-Ros, Esther (2010): Information Behaviour of University Students. In: Katsirikou, Anthi; Skiadas, Christos H. (Hrsg.): *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries: Theory and Applications*. New Jersey [u.a.]: World Scientific Publ., S. 148–157.

Poll, Roswitha (2004): Informationsverhalten und Informationsbedarf der Wissenschaft: Teil 1 der Nutzungsanalyse des Systems der überregionalen Literatur- und Informationsversorgung. In: *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie* 51 (2), S. 59–75.

Pomerantz, Jeffrey; Luo, Lili (2006): Motivations and uses: Evaluating virtual reference service from the users' perspective. In: *Library & Information Science Research* 28 (3) S. 350–373.

PUCK: Potsdamer UniversitätsChipKarte.
<http://www.puck.uni-potsdam.de/ziel.html> [abgerufen am: 25.03.2013].

Putz, Michaela (2004): Wandel der Informationsvermittlung in wissenschaftlichen Bibliotheken: Möglichkeiten neuer Produkte und Dienstleistungen. In: *Bibliothek: Forschung und Praxis* 28 (1), S. 59–84.

Radford, Marie; Connaway, Lynn S. (2005): Seeking synchronicity: Evaluating virtual reference services from user, non-user, and librarian perspectives. <http://www.oclc.org/resources/research/activities/synchronicity/proposal.pdf> [abgerufen am: 05.04.2013].

Rösch, Hermann (2003a): Digital Reference: Bibliothekarische Auskunft und Informationsvermittlung im Web. In: *B.I.T. online* 6 (2), S. 113–127.

Rösch, Hermann (2003b): Digital Reference in Deutschland: Überblick und spezifischer Kompetenzbedarf. <http://webdoc.sub.gwdg.de/ebook/aw/2003/ifla/vortraege/iv/ifla69/papers/107g-Roesch.pdf> [abgerufen am: 08.12.2012].

Rösch, Hermann (2004a): Digitale Auskunft: Entwicklung, Stand und Perspektiven. In: Ruppelt, Georg; Beger, Gabriele (Hrsg.): *Information Macht Bildung: Zweiter gemeinsamer Kongress der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. (BDB) und der Deutschen Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e.V. (DGI)*, Leipzig, 23. bis 26. März 2004, [zugleich 93. Deutscher Bibliothekartag, 55. Jahrestagung der DGI, Jahrestagung des Deutschen Bibliotheksverbandes (DBV)]. Wiesbaden: Dinges & Frick, S. 307–317.

Rösch, Hermann (2004b): Informationsdienst: Lehrveranstaltungen Auskunftsdienst und Informationsvermittlung Informationsdienstleistungen, Kapitel 4.5. Indirekter Informationsdienst.

Rösch, Hermann (2006): Digital reference services: State of the art in the focus on quality. <http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/fhkoeln/07062a.pdf> [abgerufen am: 08.12.2012].

Rösch, Hermann (2007): Entwicklungsstand und Qualitätsmanagement digitaler Auskunft in Bibliotheken. In: *Information – Wissenschaft und Praxis* 58 (4), S. 197–202.

Rösch, Hermann (2013): Auskunft und Informationsdienst im Portfolio bibliothekarischer Dienstleistungen. www.bib-bvb.de/documents/11208/4db232a1-dff2-4039-908c-b6b87010579e [abgerufen am 08.08.2013].

RVK Online.

http://rvk.uni-regensburg.de/index.php?option=com_rvko&view=show&Itemid=53 [abgerufen am: 21.03.2013].

Sauer, Christine-D.; Ulrich, Paul S. (1998): „Entschuldigen Sie bitte, ich suche ...“ Die Dienstleistung der ‚Allgemeinen Auskunft‘ in der Zentral- und Landesbibliothek Berlin. In: BuB 50 (4), S. 238–243.

Scherger, Ruth (2008): Auskunft hinter Fragen?: Kommunikationspsychologische (Erfolgs-)Faktoren bei Auskunft und Gespräch in Bibliotheken. Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2008.

<http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2008-244/PDF/244.pdf> [abgerufen am: 23.01.2013].

Schmidt, Birgit; Tappenbeck, Inka (2004): Elektronischer Auskunftsdienst im globalen Netzwerk: Die SUB Göttingen startet im Juni mit QuestionPoint. In: Bibliotheksdienst 38 (6), S. 801–804.

Simon, Ingeborg (2006): Warum verstecken Sie sich? Warum fragen Sie nicht?: Die E-Mail-Auskunft an deutschen Universitätsbibliotheken. In: Bibliothek: Forschung und Praxis 30 (3), S. 367–371.

Simon, Ingeborg (2013): Remove the reference desk! Ergebnisse, Erfahrungen und Fazit eines Forschungsversuchs.

www.bib-bvb.de/documents/11208/82e2821d-b267-470b-8025-41aff67f3339 [abgerufen am 08.08.2013].

Steinberg, Jan; Winkler, Stefan (2007): Wissen wächst aus Information: Virtuelle Auskunft im Lernprozess. In: Lison, Barbara (Hrsg.): Information und Ethik: Dritter Leipziger Kongress für Information und Bibliothek, [zugleich 96. Deutscher Bibliothekartag]. Leipzig, 19. bis 22. März 2007. Wiesbaden: Dinges & Frick, S. 107–114.

Sträter, Hans (1991): Beratungsinterviews: Praxis der Auskunft und Beratung in Bibliotheken und Informationsstellen. Bad Honnef: Bock + Herchen.

Teilnehmer am Auskunftsverbund hbz Oktober 2012.

http://www.hbz-nrw.de/angebote/digiauskunft/teilnehmer_digiauskunft [abgerufen am: 06.11.2012].

Teilnehmer am Auskunftsverbund hbz Februar 2013.

http://www.hbz-nrw.de/angebote/digiauskunft/teilnehmer_digiauskunft [abgerufen am: 23.02.2013].

Voigt, Kristine (2004): Ein Jahr Deutsche Internetbibliothek: Erfahrungen aus der Leipziger Stadtbibliothek. In: Ruppelt, Georg; Beger, Gabriele (Hrsg.): Information Macht Bildung: Zweiter gemeinsamer Kongress der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. (BDB) und der Deutschen Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e.V. (DGI), Leipzig, 23. bis 26. März 2004, [zugleich 93. Deutscher Bibliothekartag, 55. Jahrestagung der DGI, Jahrestagung des Deutschen Bibliotheksverbandes (DBV)]. Wiesbaden: Dinges & Frick, S. 342–348.

Weilenmann, Anne-Katharina (2004): Digitale Auskunft. In: Ruppelt, Georg; Beger, Gabriele (Hrsg.): Information Macht Bildung: Zweiter gemeinsamer Kongress der Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e.V. (BDB) und der Deutschen Gesellschaft für Informationswissenschaft und Informationspraxis e.V. (DGI), Leipzig, 23. bis 26. März 2004, [zugleich 93. Deutscher Bibliothekartag, 55. Jahrestagung der DGI, Jahrestagung des Deutschen Bibliotheksverbandes (DBV)]. Wiesbaden: Dinges & Frick, 2004, S. 317–322.